الصورة الذهنية لرجل الأمن

لدى الرأي العام الأردني

خلف لافي الحلبا الحمّاد

خلف لافي الحلبا الحمّاد
الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني



الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني

Image of the Policeman in The Jordanian Public Opinion

تأليف
خلف لافي الحَلبا الحَمّاد



الطبعة الأولى
2015م - 1436هـ

المملكة الأردنية الهاشمية
رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية : (2014/8/3759)

303.38

الحماد، خلف لافي

الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني/ خلف لافي الحماد._ عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2014

(   ) ص.

ر.أ: (2014/8/3759)

الواصفات: // الإعلام// العلاقات العامة// الرأي العام// الأردن/

أعدت دائرة المكتبة الوطنية بيانات الفهرس والتصنيف الأولية
يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبّر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى

ردمك: ISBN: 978 - 9957 - 74 - 423 - 6



دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع

الأردن - عمان - وسط البلد - مجمع الفحيص التجاري
تلفون: 4655877 6 962+ - فاكس: 4655875 6 962+
موبايل: 5525494 79 962+ -ص. ب 712577 عمان
الموقع الإلكتروني: www.darkonoz.com
إيميل: dar_konoz@yahoo.com - info@darkonoz.com

تحرير وتدقيق: **د. عاطف كنعان**

تنسيق: **صفاء نمر البصار** 00962785288504

الإهداء

أهدي هذا الجهد العلميّ:

إلى سيّدي صاحِب الجلالة الهاشمية **الملك المعزّز عبد اللّه الثاني ابن الحسين المفدى**، سليل الدوحة الهاشمية، أهل الرفادة والسقاية والوفادة، وأعلام الجهاد.

وارث لواء النهضة العربيّة الكبرى في سبيل الحرية والوحدة والحياة الفضلى، مقرونة بالدعاء لله عز وجل أن يوفقكم ويديمكم ذخراً، وسنداً لأسرتنا الأردنية الواحدة، وللأمتين العربيّة، والإسلامية.

راجياً سيّدي التلطّف بقبول أسمى آيات الولاء والحبّ والتقدير.

مُخْلِصُكم الأمين

خلف لافي الحَلبا الحَمّاد

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

﴿ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ وَلَمۡ يَلۡبِسُوٓاْ إِيمَٰنَهُم بِظُلۡمٍ أُوْلَٰٓئِكَ لَهُمُ ٱلۡأَمۡنُ وَهُم مُّهۡتَدُونَ﴾

[الأنعام: ٨٢]

شُكر وتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: " ... وَمَنْ صَنَعَ إِلَيْكُمْ مَعْروفاً فَكافِئوهُ، فَإِنْ لَمْ تَجِدوا ما تُكافِئونَه فَادْعوا لَهُ حَتّى تَرَوا أَنَّكُمْ قَدْ كافَأْتُموهُ" رواه أبو داود، وصحّحه الألبانيّ.

أتقدم بالشكر الجزيل، والعرفان الجميل إلى دولة الأستاذ الدكتور عدنان بدران رئيس جامعة البترا الأفخم الذي قدم لي الدعم والمؤازرة، فجزاه الله خيراً، وأدامه ذخراً لطلبة العلم والمتعلمين.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى عطوفة الفريق أول الدكتور توفيق الطوالبة مدير الأمن العام الأكرم الذي أوعز بطباعة هذا الكتاب وتوزيعه على جهاز الأمن العام، فله مني جزيل الشكر وعظيم الامتنان.

وإلى سبب وجودي في هذه الحياة، والدي الحبيب – رحمه الله رحمة واسعة– ووالدتي العزيزة، التي هي نبع من الحب والحنان، وباب من أبواب الجنان، نسأل الله رضاه ورضاها، وألا يحرمني بركة دعاها.

وإلى ولديّ الحبيبين نادر وعثمان الغاليين على قلبي، فهما قرة عيني وفِلْذة كبدي ومعقد الرجاء والأمل، وإلى زوجتي الوفية المخلصة، وبناتي الحبيبات، المؤنسات الغاليات، اللاتي وفَّرنَ لي المناخ المناسب من أجل استكمال دراستي ومواصلة مسيرتي العلمية.

وإلى رجال الأمن العام الأردني الساهرين على أمن الوطن الحبيب، المتفانين في حمايته وخدمة أبنائه.

نسأل اللهَ القبولَ وحسنَ الختام، وصلى الله على خير الأنام، سيدنا محمد وآله وصحبه الكرام.

الفهرس

تـقـديـم

دولة الأستاذ الدّكتور عَدنان بَدران

رئيس جامعة البترا

يُمثِّـلُ رجُلُ الأمنِ السُّلْطةَ التَّـنفيذيّةَ في تَطبيق القَـوانين، وتَــنْفيذِ الأوامِر، والتّعليماتِ، والأنظِمةِ المُنبثِقَـةِ عـن التَّـشريعاتِ الـتي أَقَرّهـا ويُقِرُّها مَجْلِسُ الأمّةِ مُمَثِّلاً لإرادةِ الشَّعْب؛ لذا فإنّ سُلوكَه يؤدّي دَوْراً مُهمّاً في تَشْكيلِ الـرأيِ الجمَـاهيرِيّ لـسُلطةِ الدَّولـة. ولقـد بـاتَ مـن الضَّروريّ أن يَتعَرّضَ رجُـل الأمْـنِ للتَّـدريبِ العَـسْكَرِيّ/ الأَمْـنِيّ في مُلاحَقَةِ الخارجين عن القوانين، والمُخالِفينَ لها، وكذلك التَّدرُّبِ علـى العَلاقاتِ العامّة، وإدارةِ الجماهيرِ في حُـرّيةِ التَّعـبيرِ عـن رأيهـا، عـن طريقِ المُظاهراتِ، والاحتِجاجاتِ، والاعتِصام، ومُساعدةِ المـواطنينَ في حياتِهم اليوميّة.

ولقد كان لتصرُّفِ رجالِ الأمنِ خلالَ الرّبيعِ العربيّ الأثـرُ البـالغُ في مسارِ مظاهرات، واعتصاماتِ الرّبيـعِ في الـبلادِ العرّبيـةِ... بَعـضُها أدّى إلى خريــفٍ عربــيّ، وبعــضُها الآخــرُ نجــحَ وأزهــرَ، وأدّى إلى إصلاحاتٍ دستوريّةٍ، وسياسيّة، واقتصاديّة، واجتماعيّـة، وإلى صِـناعة واحَةٍ أمنيّةٍ مستقرّة، ويعودُ ذلك إلى كيفيّـةِ تعامُــلِ رجـالِ الأمـنِ مـع الحَدَث... هل كانَ تعامُلُهم حضاريّاً وديمقراطِياً للحفـاظِ علـى كرامـةِ

الإنسانِ وحقوقـه، وحُريّتِـه في التعـبير...؟ أم كـان تعامُلـهم سُـلطَويّاً وقَمْعيّاً فظّاً، أدّى إلى الفِـتنة، والخراب، والدّمار؟

يتصدّى هذا الكتابُ إلى تغييرِ الصّورةِ الذّهنيـةِ لرجُــلِ الأمـنِ في فِكْر الطّفـلِ، والـشّابِّ، وخاصّـةً بعـد الـدّروسِ المُستقاةِ مـن الرّبيـعِ العربيّ. لذا يُـشَكِّلُ هذا الكتَابُ خُطوةً مُهِمّة في إرساءِ مفاهيمَ جديدةٍ لرجلِ الأمن، وذلك من أجلِ التَّجسيرِ وتَضييقِ الفَجْـوة بـين المُـواطِن والسُّلطْة، يتمُّ ترجمتُهـا إلى مهـاراتٍ واتّجاهـاتٍ لإعـادةِ هَيْبَـة الدَّولـةِ متمثّلة في سيادةِ القانون وتعليماته، والنّظام العام، وتطبيق ذلـك علـى الجميع بكلّ عدالةٍ ومساواة، مع الاحـترامِ الكامِـل لحقُـوقِ الإنـسان، وكرامتِه، وحِماية الأفرادِ، وتنميةِ بيئةٍ مُجتَمعيّةٍ آمنةٍ ومُستقرّة.

المقدّمة

يعد موضوع الصّورة الذهنية أحد أهم المواضيع التي تحظى بالبحث في المؤسسات الدولية والمحلية، والإدارات، والأقسام المعنية، إذ أصبحت أمراً ضرورياً للمنظمات والمؤسسات الحكومية والخاصة كافة.

تزايد الاهتمام بموضوع الصّورة الذهنية وأهميتها للفرد أو المنظمة، نظراً لما تقوم به هذه الصّورة من دَوْر مهمّ في تكوين الآراء واتخاذ القرارات وتشكيل السلوك. وقد أصبح تكوين الصّورة الإيجابية هدفاً أساسياً تسعى لتحقيقه كل المؤسسات على أي مستوى، وفي أي مجال من خلال الأداء الجيد الذي يتفق مع احتياجات الجماهير المؤثرة في سياسة الفرد، أو المنظمة، والمتأثرة بهما.

ويحاول هذا الكتاب التصدي للجدل الدائر بين مختلف فئات المجتمع الأردني حول الصّورة الذهنية لرجُل الأمن؛ بهدف الكشف عن مستوى رضا الرّأي العامّ الأردني عن أداء رجُل الأمن، هذا إلى جانب تدعيم صورته الذهنيّة الإيجابية لدى الرّأي العامّ، بالإضافة إلى محاولة المساهمة في رسم خطة العلاقات العامّة لدى أجهزة الأمن؛ لتنفيذ استراتيجيتها في كسب تأييد ودعم الرّأي العامّ لعمل رجُل الأمن.

ويسعى هذا الكتاب إلى الوقوف على طبيعة الصّورة الذهنية لرجُل الأمن في المملكة الأردنية الهاشمية، بهدف تدعيم هذه الصّورة، أو تعديلها بعد التعرّف على اتجاهات الرّأي العامّ نحو رجُل الأمن؛ إذ إن أجهزة الأمن في هذه الأوقات التي تمر بها الأمة العربية أحوج ما تكون لهذا النوع من الدراسات والأبحاث، ذلك لأن أجهزة الأمن تعمل في وسط مليء بالمتغيرات، والعوامل التي تؤثر على عملها، كما أنها من أكثر الأجهزة حاجةً لدعم المُواطِنين وتعاونهم، ومساندتهم، وذلك ضماناً لنجاحها في أداء رسالتها المجتمعية، والمتمثلة بتوفير أجواء الأمن والطمأنينة للمُواطِنين، وغيرهم من المقيمين، والزائرين، والوافدين.

ويقف هذا الكتاب على اتجاهات الرّأي العامّ الأردني نحو رجُل الأمن، ودَوْر التشريعات، والقوانين، والبيئة الاجتماعيّة، ووسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية عنه، وقياس رضا الرّأي العامّ الأردني عن أدائه، وسلوكه.

ولعل أهم الدوافع التي جعلت المؤلف يتناول هذا الموضوع ما شهده الرّأي العامّ المحلي، والعربي، والدولي، من كيفية تعامل رجُل الأمن العامّ الأردني في أثناء المظاهرات والاعتصامات المحلية المقدّرة بالآلاف التي حدثت على الساحة السياسيّة الأردنية، والدَوْر الذي قام به رجُل الأمن في حمايتها، وتوفير السبل اللازمة لسلامتها. وذلك حفاظاً على استتباب أمن الوطن والمُواطِن.

وقام المؤلف بتقسيم هذا الكتاب إلى خمسة فصول: تناول الفصل الأول الصّورة الذهنية، والثاني الرّأي العامّ، والثالث رجُل الأمن، أمّا

الفصل الرابع فتناول الدراسة التطبيقية ونتائجها حول الصّورة الذهنية لرجُل الأمن، أمّا الفصل الخامس والأخير فتناول خلاصة ما وصل إليه الكتاب من نتائج، وتوصيات، ومقترحات.

ويؤمّل المؤلّف أن يكون قد ساهَم في تقديم رؤية صادقة عن اتّجاهات الرّأي العامّ الأردني نَحو رجُل الأمن، وصورتِه الحقيقيّة، دون تحيّز. ويترُك للقارئ الكريم أن يتلمّسَ بنفسِه ما حقّقه هذا الكتابُ عن رجُل الأمن الأردنيّ ودَوْره في الحِفاظ على سلامةِ أمْن الوطَن والمُواطِن.

والله وليّ التوفيق

المؤلف

عمّان في ٢٠١٤/٨/٧م

الفصل الأول

الصّورة الذهنية

مفهومها – وخصائصها – وأهميتها

- تمهيد.
- مفهوم الصّورة الذهنية.
- مفهوم الصّورة النمطية.
- خصائص الصّورة الذهنية وسماتها.
- أهمية الصّورة الذهنية.
- أنواع الصّورة الذهنية.
- أبعاد الصّورة الذهنية ومكوناتها.
- كيفية تكوين الصّورة الذهنية، ومصادر تكوينها.
- العوامل المؤثرة في تكوين الصّورة الذهنية.
- وسائل الإعلام والصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

الفصل الأول

الصّورة الذهنية: مفهومها - وخصائصها - وأهميتها

تمهيد:

سُمّي الإنسان إنساناً من الأنس لأنه لا يستطيع العيش بمعزل عن الآخرين، فهو ذو طبع اجتماعي، يتفاعل مع الآخرين، وفي أثناء هذا التفاعل يكوّن الإنسان صوراً قد تكون مرئية أو غير مرئية، تؤثر في سلوكه وتصرفاته.

وتساعدنا دراسة الصّورة الذهنية في فهم الواقع، وهي التي تحمل المعلومات عن الواقع إلى العقل الإنساني، الذي لا يواجه الواقع مباشرة، وعند معرفتنا للصورة الذهنية كما يراها الرّأي العامّ حول قضية ما أو مسالة ما، فإننا نستطيع تعزيز هذه الصّورة ودعمها، أو تعديلها، أو تغييرها.

ويتضمن هذا المبحث مفهوم الصّورة الذهنية، والصّورة النمطية، والفرق بينهما، وأنواع الصّورة الذهنية، وأهميتها، وخصائصها، وأبعادها، ومكوناتها، والعوامل المؤثرة في تكوينها، ووسائل الإعلام، والصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

مفهوم الصّورة الذهنية:

لم يشهد البحث العلمي مصطلحاً اختلف الباحثون حوله وتجادلوا مثل مصطلح الصّورة الذهنية، ويرجع ذلك في الغالب إلى كثرة المترجمات العربية التي تناولت هذا المصطلح، إضافة إلى اختلاف الدراسات التي تناولته؛ مثل: دراسات علم النفس، والاجتماع، والسياسة، والإعلام (فليح، ٢٠١٣).

وظهر على أنه مصطلح علمي متعارف عليه في أوائل القرن العشرين؛ حيث أطلقه والتر ليبمان "Walter lipman"، وأصبح أساساً لتفسير الكثير من عمليات التأثير التي تؤثر بها وسائل الإعلام، وتستهدف بشكل رئيسي ذهن الإنسان.

بدأ استخدام مصطلح الصّورة الذهنية "image" عندما أصبح لمهنة العلاقات العامّة تأثير كبير, مع بداية النصف الثاني من القرن العشرين, و قد كان لكتاب (تطوير صورة المنشأة) للكاتب الأمريكي لي بريستول "Lee Bristol" في عام١٩٦٠م، أهمية كبيرة في نشر مفهوم صورة المنشأة بين رجال الأعمال (عجوة، ١٩٨٣).

وما لبث أن تزايد استخدام هذا المصطلح في المجالات التجارية، والسياسيّة، والإعلامية، والمِهْنيّة, ويعني شكل، أو صفته كما فهمها الإنسان، وتدبرها، واستقرت في ذهنه، أو عقله.

ورغم تقدم العرب في سَبْر أغوار الصّورة الذهنية، إلا أن عدداً من العلماء في الغرب نشروا بعض المؤلفات كان لها أثرها في تحديد مفهوم

الصّورة الذهنية ونشرها، ومنها كتاب تطوير صورة المنشأة للكاتب الأمريكي لي بريستول ١٩٦٠م، وبعده العالم كينيث بولندك في كتابه الصّورة الذهنية ١٩٦١م (الدليمي، ب، ٢٠١٣).

الصّورة لغةً:

يرد تعريف الصّورة في المعجم الوسيط على أنها: "الشكل والتمثال المُجَسّم"، ويفهم من هذا أنّ الصّورة الذهنيّة هي الشّكل الذي يتكوّن في الذّهن، أو هي الانطباع الذّهني.

ويرى ابن منظور أن "الصّورة ترد في كلام العرب على ظاهرها وعلى معنى حقيقة الشيء وهيئته وعلى معنى صفته، وفي أسماء الله تعالى: المصور وهو الذي صوّر جميع الموجودات ورتّبها فأعطى كل شيء منها صورة خاصة، وهيئة مفردة يتميز بها على اختلافها وكثرتها" (ابن منظور، ١٩٩٧، ج٤).

الصّورة الذهنية اصطلاحاً:

يرى عبد القادر طاش أن الصّورة الذهنية مصطلح عام وشامل، فهو يعني مُطَلّق الصّورة الذهنية المبنية على الانطباعات العادية عن الحياة والأشخاص والأشياء، كما أنه لا يعني الثبات والجمود، بل يمكن أن يتغير ويتبدل (طاش، ١٩٨٩).

ويرى عبد العزيز الخزاعلة أن المقصود بالصّورة هو الانطباعات التي يكونها الفرد عن شخص آخر أو أشخاص آخرين، أو عن

مجموعة، وما يصدر عنها من سلوك، ولمحتوى هذه الصور أثر عميق في تفاعلات الفرد مع الآخرين (خزاعلة، ١٩٩٨).

ويعرّف أيمن منصور ندا الصّورة الذهنية بأنها "عملية معرفية نفسية ذات أصول ثقافية، تقوم على إدراك الأفراد الانتقائي المباشر، وغير المباشر لخصائص وسمات موضوع ما، وتكوين اتجاهات عاطفية إيجابية أو سلبية عنه، وما ينتج عن ذلك من توجهات سلوكية في إطار مجتمع معين، وقد تأخذ هذه المدركات، والاتجاهات، والتوجيهات شكلاً ثابتاً، أو غير ثابت، دقيقاً أو غير دقيق" (ندا، ٢٠٠٤).

ويعرّف كوتلر ودوبس الصّورة الذهنية بأنها "مجموعة المدارك التي يكونها الفرد حول شيء ما" (Kotler, Dubois, 2004).

ويعرّفها سليمان صالح بأنها مجموعة السّمات والملامح التي يدركها الجمهور، ويبني على أساسها مواقفه واتجاهاته نحو الدولة أو المنظمة أو الجماعة، وتتكون تلك الصور عن طريق الخبرة الشخصية للجمهور القائمة على الاتصال المباشر، أو عن طريق العمليات الاتصالية الجماهيرية، وتتشكل ملامح وسمات الصّورة الذهنية من خلال إدراك الجمهور لشخصية المنظمة، ووظائفها، وأهدافها وشرعية وجودها، وأعمالها، والقيم الأساسية التي تتبناها (صالح، ٢٠٠٥).

ويعرّفها الدليمي بأنها الناتج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد أو الجماعات إزاء شخص معين، أو نظام ما، أو شعب، أو جنس بعينه، أو منشأة، أو مؤسسة أو منظمة محلية، أو دولية، أو مهنة معينة أو شيء آخر يمكن أن يكون له تأثير في حياة

الإنسان، وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وغير المباشرة، وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم، وبغض النظر عن صحة أو عدم صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب، فهي تمثل بالنسبة لأصحابها واقعاً صادقاً ينظرون من خلاله إلى ما حولهم، ويفهمونه أو يقدرونه على أساسها (الدليمي، ٢٠١١).

ويرى عبد الحكيم مصطفى أن الصّورة الذهنية هي الصّورة التي يكونها الأفراد حول شيء ما معتمدين على نتائج، وتجارب قائمة على معلومات خاطئة، فمن المؤكد أنها لا تمثل واقعاً صادقاً لأصحابها، بقدر ما هي أوهام يعيشها من تصور أنها حقائق، فهي تمثل واقعاً لهم وليس واقعاً بالفعل (مصطفى، ٢٠١٣).

ويعرّفها بولندك بأنها نتيجة لكل تجربة الماضي لمالك الصّورة الذهنية منذ ولادته أو حتى قبل ذلك، ثم يبدأ الإنسان بعدها بإدراك نفسه جسماً في وسط عالم الأشياء، ويكون هذا بداية التصور الذي يمكن وصفه بالإدراك (الدليمي، ب، ٢٠١٣).

مفهوم الصّورة النمطية:

اختلف الباحثون بين مفهوم الصّورة الذهنية، والصّورة النمطية، فهناك من يُجمع بين المصطلحين، وهناك من يُفرق بينهما.

الصّورة النمطية لغةً (stereotype):

يعرّف قاموس المورد الصّورة النمطية بأنها الشيء المكرر على نحو لا يتغير، أو الشيء المتفق مع نمط ثابت أو عام، وتعوزهُ السّمات الفردية المميزة، أو الصّورة العقلية التي يشترك في حملها أفراد جماعة ما، وتمثل رأياً مبسطاً إلى حد الإفراط المشوه، أو موقفاً عاطفياً من شخص أو عرق أو قضية أو حادثة، (بعلبكي، ١٩٨٦).

ويعرّفها أسعد مرزوق في موسوعته علم النفس بأنها الشيء المكرر على نحو مطرد، وعلى وتيرة واحدة لا تتغير ويسمى نمطاً، والنمط يطلق على الصّورة العقلية التي يشترك في حملها واعتناقها أفراد جماعة معينة (مرزوق، ١٩٨٧).

ويعرّفها معجم المصطلحات الإعلامية بأنها "الرموز المشتركة للجماهير مثل: الحكم، والأمثلة والأساطير، والأغنيات الشعبية، أي إنها التصورات التي عند الناس لأشياء معينة" (شلبي، ١٩٨٩).

الصّورة النمطية اصطلاحاً:

يعرّف العامّري الصّورة النمطية بأنها المشاعر شائعة الانتشار، والتي تعبر عن نوع من اختزال الصفات لجماعة معينة، وهذه الصفات تميل لأن تكون ثابتة ومستقرة (العامّري، ١٩٨٣).

وتعرّفها مارلين نصر بأنها مجموعة من الأحكام والصفات والتقديرات العامّة ذات الدلالة الإيجابية أو السلبية التي تنطبق على جماعة بأكملها أي (مجموعة من الأفراد يجمعهم عِرق، أو قوميّة، أو

وطن، أو دين)، إذ إن التعميم والتكرار والمدلول الخلقي أو الاجتماعي والتطبيق على جماعة بأسرها، هي العناصر المكونة للصورة المقولبة (نصر، ١٩٩٥).

ويعرّفها حلمي خضر ساري بأنها تصور يتصف بالتصلب والتبسيط المفرط لجماعة ما، يتم على ضوئه وصف الأشخاص الآخرين الذين ينتمون إلى هذه الجماعة، وتصنيفهم، استناداً إلى مجموعة من الخصائص والسّمات المميزة لتلك الجماعة (ساري، ١٩٩٩).

مما سبق يتّضح أن مفهومي الصّورة الذهنية، والصّورة النمطية تشتركان في أنهما تعبّران عن الصّورة بشكل عام "Image"، إلا أن الصّورة الذهنية أشمل وأكثر عمومية من مفهوم الصّورة النمطية "stereotype"؛ لأن الأخيرة تتسم بالجمود، وبنظرة جزئية إلى الحياة والمجتمع، وغالباً ما تعد مرحلة لاحقة من مراحل تكون الصّورة الذهنية لدى الإنسان عن المجتمع والأشخاص.

"فالصّورة الذهنية هي عملية حركية تتغير وتتبدل بحسب تطور الواقع الاجتماعي، وتغير الأوضاع الاقتصادية والظروف السياسيّة، والثقافية. لذلك فهي لا تتصف بالثبات والجمود، وإنما بالمرونة والتفاعل المستمر، فتتطور وتنمو، وتتسع وتتعدد، وتتعمق، وتقبل التغير طوال الحياة؛ ولذلك فالصور الذهنية نتاج عمليات تفاعلية نتيجة تأثر معارف الإنسان بعوامل عدة، منها المكان الذي يحيا فيه وموقعه من العالم الخارجي، والعلاقات الشخصية، وروابط الأسرة، والجيران،

والأصدقاء المحيطين به والزمان والمعلومات التاريخية، والاجتماعيّة التي يحصل عليها" (الدليمي، ب، ٢٠١٣).

وعلى هذا يتّضح لنا أن الصّورة الذهنية تختلف عن النمطية في أن الصّورة الذهنية يمكن تغييرها إذ إنها تتسم بالثبات النسبي، أما الصّورة النمطية فهي تقاوم التغيير، فمن الصعب تغييرها، وغالباً ما تكون الصّورة النمطية متحيزة، فهي في الغالب سلبية عكس الصّورة الذهنية التي تكون أحياناً إيجابية، وفي ظروف أخرى سلبية (الشطري، ٢٠١٣).

ومن أهم الفروق الجوهرية التي حددها بعض الباحثين بين الصورتين الذهنية والنمطية كالآتي: (الزعبي، ٢٠٠٦)

١-إن الصّورة الذهنية تُبنى على الحقائق الموضوعية، والمعلومات الصادقة، في حين إن الصّورة النمطية تُبنى على حقائق مبالغ فيها ومعلومات مشوهة.

٢-إن الصّورة الذهنية ليست بالضرورة مشحونة عاطفياً، بخلاف الصّورة النمطية التي تكون مُحمّلة بالمشاعر الذاتية، ومشحونة بالعواطف الشخصية.

٣-كلما زادت المعلومات في الصّورة الذهنية، زاد وضوحها، في حين أن زيادة المعلومات في الصّورة النمطية في اتجاه الموضوع الواحد نفسه تؤدي إلى التعصب، وفي مراحل أخرى تؤدي إلى التمييز العنصري.

٤-إن صانعي الصّورة الذهنية للأشياء، والأشخاص، والدول والجماعات في أذهان الأفراد يسعون إلى تقديم المعلومات، والحقائق، والمعارف

لتوسيع مدارك الناس، ومعرفتهم بالحياة، بعكس الصّورة النمطية التي غالباً ما تقف خلفه جهات (جماعات، أو مؤسسات) ذات مصالح سياسيّة، أو اجتماعيّة، أو اقتصادية.

خصائص الصّورة الذهنية وسماتها:

يمكن أن نستخلص أهم **سمات الصّورة الذهنية** فيما يأتي: (ندا، ٢٠٠٤)

- إن الصّورة عملية ديناميكية متفاعلة تمرّ بمراحل متعددة تتأثر كل مرحلة بما يسبقها، وتؤثر فيما يلحق بها، كما أنها متطورة، ومتغيرة وتأخذ أشكالاً عديدة وقوالب مختلفة.
- إن هذه العملية معرفية؛ وتعني أنها تمر بمراحل العمليات المعرفية من إدراك وفهم وتذَكَر...، وتخضع للمتغيرات، والعوامل التي تخضع لها العمليات المعرفية أو تتأثر بها.
- إن هذه العملية نفسية؛ كونها عمليات داخلية، لها أبعاد شعورية، إلى جانب أبعادها المعرفية.
- إن هذه العملية نسبية؛ أي أنها متغيرة من موضوع لآخر، وليست لها خصائص ثابتة.
- إن هذه العملية تتكون وتتطور في إطار ثقافي معين؛ أي أن الصّورة الذهنية لا تنشأ في فراغ، وإنما تتأثر بكل الظروف المحيطة بها.

- إن سمات الصّورة متغيرة؛ أي بعضها قد يكون ثابتاً، وبعضها الآخر غير ثابت، كما أن هذه المدركات والاتجاهات، والسلوكيات المكونة للصورة قد تكون دقيقة في بعض الأحيان، وأحياناً أخرى قد تكون مشوهة وخاطئة أي أنها لا تأتي دائماً على صورة واحدة.
- إن المكونات الثلاثة للصورة تعمل في إطار مجتمعي معين، فالصّورة تنبع من المجتمع وتوجد فيه، وتختلف تبعاً لخصائص كل مجتمع وسماته.

وترى ليلى السيد أن **أهم السّمات التي تتميز بها الصّورة الذهنية** يمكن إجمالها فيما يأتي: (السيد، ٢٠٠٣)

١-إنها ليست مجرد محاكاة، ولكنها إطار للذاكرة وعملية بناء تصور.

٢- إنها قد تتسم بالوضوح، أو الغموض، أو الحقيقة، أو عدم الحقيقة.

٣-العمومية والخصوصية وفقاً لمدى مشاركة الآخرين في هذه الصّورة.

٤- الوعي واللاوعي، فنحن لا نستطيع إدراك كل أجزاء الصّورة في الوقت نفسه وبدرجة الكثافة نفسها.

٥-المرونة والتفاعل المستمر، فتتطور، وتنمو، وتتسع، وتقبل التغيير طوال الحياة.

٦-محصّلة لكل خبرات الفرد السابقة.

٧-نتاج تفاعل المعرفة والإدراك، كما أن السياق الاجتماعي والتاريخي يؤثران في تشكيل الصّورة الذهنية.

ويرى أديب خضور أن **أهم خصائص الصّورة الذهنية**، هي: (خضور، أ، ٢٠٠٢)

١-الصّورة الذهنية تجسيد لواقع فكري معين، وللصورة مقدرة كبيرة على تقنين الفكرة، وهي القالب الذي تصب ضمنه، ويحفظها من الضياع ويسهل انتشارها. وعندما تتشكل الصّورة تصبح بحد ذاتها منطلقاً لعمليات فكرية جديدة تضاف إلى الصّورة فتبلورها.

٢-تحمل الصّورة حكماً قيماً وتعكس خياراً، وتعبر عن إدراك، لذا فدراسة مضمونها وعناصرها وخصائصها، وحركتها تظهر طبيعة الإرث الثقافي، والبعد الإيديولوجي، والزاد المعرفي.

٣-تتكون الصّورة الذهنية لدى الإنسان تجاه شخص أو شعب معين من ثلاثة عناصر: العنصر المعرفي، والعاطفي، والسلوكي.

٤-إن الصور أو القوالب الذهنية يجب ألا ينظر إليها كأشياء تتسبب بنفسها، بل كأعراض لأسباب خارجية أخرى.

٥-إن المادة التي تتكوّن منها القوالب الذهنية تنتقل من جيل إلى جيل، وقد يستوعبها الطفل قبل أن يعي معنى كلمة شعب أو أمة.

٦-إن الأحكام المسبقة قوالب سلبية، أو رافضة، تتخذ عن شخص، أو جماعة من الأشخاص، إذ تحصل هذه الجماعة بسبب المواقف المقولبة على صفات محددة أصلاً.

٧-الصّورة الذهنية ليست دائمة أو ثابتة بالضرورة، بل قد تتطور، وتتعدل كلياً، أو جزئياً بفعل عوامل ذاتية أو موضوعية.

٨-توقظ الصّورة عند تشكّلها، أو حين استدعائها مشاعر وأحاسيس معينة، وتدفع باتجاه سلوكيات معينة.

٩-اكتشاف الصّورة يمكن أن يساعد على الاقتراب منها، والتعرّف الأفضل على جوانبها، وتحديد مسارات التعامل معها سواء باتجاه الترسيخ أو التغيير.

١٠- يمكن أن تكون الصّورة الذهنية بديلاً عن الواقع أو مفتاحاً لمقاربته.

أهمية الصّورة الذهنية:

تقوم الصّورة الذهنية بدَوْر مهمّ ومحوري في تشكيل الرّأي العامّ، واتخاذ القرارات، وتشكيل سلوك الأفراد، كما تؤثر في تصرفاتهم تجاه الجماعات والقطاعات المختلفة، فهي تعكس الواقع، وتنقل المعلومات عنه إلى العقل الإنساني الذي لا يواجه الواقع مباشرة، وإنما يواجهه بشكل غير مباشر معتمداً على الوصف.

وقد نشأ الاهتمام بالصّورة الذهنية من حقيقة مفادها أن الناس يفترض أن تكون لديهم صور صحيحة عن أشياء كثيرة، فصورة العربي والإسرائيلي عند الشعب الأمريكي تكونت نتيجة الدَوْر الذي مارسته وسائل الاتصال الجماهيري في الولايات المتحدة الأمريكية، ونتيجة للأحداث التي شهدتها المنطقة العربية ونقلتها هذه الوسائل؛ لأن الإنسان غالباً ما يميل إلى التمسك بما لديه من صور، كما أنه يتعصب لهذه الصور ويتحيز لها، وهو يدرك محتوى الرسائل التي يتعرض لها على

نحو يتفق مع الصور التي كوّنها، كما أنه يتذَكَر المواقف والتفاصيل التي تدعم الصّورة الذهنية التي تكونت لديه في وقت ما، واستقرت وأصبحت ذات أثر كبير في تقديره لما يحدث بعد ذلك، ورؤيته للواقع، وتخيّله للمستقبل (عجوة، ١٩٨٣).

وقد أدركت المنظمات والقيادات السياسيّة أهمية دراسة صورتها السائدة في أذهان الجماهير في وقت معين، واتخاذ السياسات، ورسم الخطط الكفيلة بتكوين هذه الصّورة، وأصبح تكوين الصّورة الإيجابية هدفاً أساسياً تسعى إلى تحقيقه كل المنظمات من خلال الأداء الجيد الذي يتفق مع احتياجات الجماهير (عجوة، ١٩٨٣).

كما حظي موضوع الصّورة الذهنية باهتمام الباحثين في الدراسات الإعلامية، والإدارية، والاجتماعيّة، والنفسية، والسياسيّة نظراً للدَوْر المحوري الذي تقوم به الصّورة الذهنية في التأثير على مجالات اهتمام هذه الدراسات، وما تقوم به من دَوْر مؤثر في سلوكياتنا، وقراراتنا، وحياتنا اليومية دون أن نشعر بتأثيراتها شبه المنتظمة في تسيير أمور حياتنا (الدسوقي،٢٠٠٥).

وتكتسب الصّورة الذهنية تجاه المنظمات أهمية خاصة بتأثيرها في الرّأي العامّ السائد نحو مختلف الجوانب ذات العلاقة بالمنظمة، إذ تقوم الصّورة من خلال تأديتها لوظائفها النفسية، والاجتماعيّة بدَوْر رئيسي في تكوين الرّأي العامّ وتوجيهه باعتبارها مصدر آراء الناس واتجاهاتهم وسلوكهم (كردي،٢٠١١).

وانطلاقاً من العلاقة بين الصّورة الذهنية وتكوين الرّأي العامّ للمجتمع، فإنه يتحتم على المنظمات أن تهتم بدراسة الصّورة السائدة عنها في مختلف فئات المجتمع، من أجل التمهيد لوضع الاستراتيجيات الكفيلة بإيجاد صور ذهنية إيجابية عن هذه المنظمات تكفل وجود رأي عام مناصرٍ لقضاياها، ومواقفها، وداعمٍ لها في الظروف المختلفة (كردي،٢٠١١).

وتؤثر الصّورة الذهنية بشكل مباشر على مخيلة الجماهير، وكلما ازدادت الصّورة قوّة، سهُل استقطاب الجماهير والتأثير عليهم.

وتأسيساً على ما سبق، يمكن إيجاز أهمية الصّورة الذهنية في النقاط الآتية:

١-تقوم بدَوْر مهمّ ومحوري في تكوين الآراء، واتخاذ القرارات، وتشكيل سلوك الأفراد.

٢-تساعد المنظمات، والمؤسّسات، والقيادات السياسيّة في رسم الخطط، واتخاذ القرارات التي تكون صورة إيجابية عن المؤسسة التي تتفق مع احتياجات الجماهير.

٣-تؤدي الصّورة الذهنية دَوْراً مهمّاً في إغناء، أو تقديم الرؤية المتكاملة للدراسات الإعلامية والإدارية، والاجتماعيّة، والنفسية نظراً لكونها تقوم بدَوْر مؤثر في السلوكيات، والقرارات الحياتية في تسيير أمور حياتنا.

٤-تساهم في تكوين الرّأي العامّ وتشكيله تجاه المنظمات، والمؤسسات، والأفراد في المجتمع.

أنواع الصّورة الذهنية:

إن للصورة الذهنية التي تتكون حول المؤسسة أنواعاً متعددة، وهي كما يعددها جفكينز: (عجوة، ١٩٨٣)

١-الصّورة المرآة؛ وهي الصّورة التي ترى المؤسسة نفسها من خلالها.

٢-الصّورة الحالية؛ وهي التي يرى بها الآخرون المؤسسة.

٣-الصّورة المرغوبة؛ وهي التي تود المؤسسة أن تكونها لنفسها في أذهان الجماهير.

٤-الصّورة المثلى؛ وهي أمثل صورة يمكن أن تتحقق إذا تمّ الأخذ بعين الاعتبار منافسة المؤسسات الأخرى، وجهودها في التأثير على الجماهير.

٥-الصّورة المتعددة؛ وتحدث عندما يتعرض الأفراد (الجمهور) لممثلين مختلفين للمؤسسة، ويعطي كل منهم انطباعاً مختلفاً عن هذه المؤسسة، ومن الطبيعي ألا يستمر هذا التعدد طويلاً، فإما أن يتحول إلى صورة إيجابية، أو إلى صورة سلبية، أو أن تجمع بين الجانبين صورة موحدة تظللها العناصر الإيجابية والسلبية، تبعاً لشدة تأثير كل منها على هؤلاء الأفراد.

أما شريفة سليمان فتحدد أنواع الصّورة الذهنية، كما يأتي: (سليمان، ٢٠٠٩)

١-الصّورة الانعكاسية؛ وهي الصّورة التي نبدو عليها ظاهرياً.
٢-الصّورة المطلوبة؛ وهي الصّورة التي ترغب المنظمة في تحقيقها.
٣-الصّورة التنظيمية؛ وهي صورة منظمة، وتتكون من العديد من الحقائق، كتاريخ المنظمة وسمعتها ومدى استقرارها، وهي تعبر عن كيفية تقييم المنظمة نفسها إلى العالم الخارجي.

وصنف بعض العلماء الصّورة الذهنية، حسب طبيعتها، ومدى ارتباطها بمختلف الأنشطة الذهنية إلى ثلاثة أنواع، هي: (أفرفار، ١٩٩٧)

١-الصّورة ذات الخصائص الهلوسية؛ وهي صور تمتلك الخصائص الذاتية نفسها في الجدية ووضوح التفاصيل، وحيوية الألوان، بالرغم من أنها مختلفة عن بعضها البعض من حيث شروط انطلاقها، كما تحتفظ بالمميزات نفسها التي يتصف بها الشيء، أو الموقف.
٢-الصور المرتبطة بالإدراك الحسي؛ وترتبط بالإدراك الحسي الذي يعتمد على ما تمرره الحواس من مسارات عصبية تنقل المثيرات المادية إلى الذّهن، فتحولها من أشياء خارجية إلى مدركات واضحة، يمكن للإنسان أن يصفها بشكل يكاد يكون دقيقاً.
٣-الصور المرتبطة بالنشاط الذهني الواعي؛ يشكّل النشاط الذهني الواعي محتوى الصور ويؤسس معالم المادة المصورة التي تنهل منها،

وهي من أكثر الصور تعبيراً عن أفكار الإنسان، وخيالاتـه وذَكرياتـه الواعية.

أما ويـستفالين "Westphalen"، فـيرى أن **أنـواع الـصّورة الذهنيـة** لدى الأشخاص تتمثل في: (Westphalen, 2004)

١-الصّورة الذهنية الذاتية؛ وهي إحساس المنظمة بنفسها، وأن بناء صورة ذهنية ناجحة يتطلب من المنظمات أن تبدأ أولاً بتغيير صورتها الذاتية, حيث إن التغيير في الصّورة المدركة يقع على عاتق الأفـراد العـامّلين في المنظمة, وإن الاتـصال الـذي يجـري بيـنهم وبـين الجمهـور يقـوي أو يضعف الصّورة الذهنية لديهم.

٢-الصّورة الذهنية المرغوبة؛ هـي مـا ترغـب المنظمـة في توصـيله عـن نفسها إلى الجمهـور، ويجـب أن تخطـط المنظمـة لـصورتها في أذهـان جمهورها بشكل جيد، بحيث تكون واضحة ودون غموض.

٣-الصّورة الذهنية المدركة؛ هي التصورات, والأحاسيس, والعلاقـات، ويعكس الإدراك عند الأشخاص حقيقـتهم وهـو إدراكهـم الشخـصي الذي يؤثر على قراراتهم.

أبعـاد الصـّورة الذهـنيـة ومـكـوّناتهـا:

يرى معظم الباحثين أن الصّورة الذهنية تـشتمل علـى مكونـات أو أبعاد أساسية تتمثل فيما يأتي:

١-البُعـد أو المكـوّن المعـرفي "Cognitive component"؛ ويقـصد بهـذا

البُعد المعلومات التي يدرك من خلالها الفرد موضوعاً، أو قضية، أو شخصاً ما، وتعتبر هذه المعلومات هي الأساس الذي تبنى عليه الصّورة الذهنية التي يكونها الفرد عن الآخرين، وعن الموضوعات والقضايا المختلفة، وبناء على دقة المعلومات والمعارف التي نحصل عليها عن الآخرين تكون دقة الصور الذهنية التي نكوّنها عنهم. ووفقاً للبعد المعرفي، فإن الأخطاء في الصّورة الذهنية المتكونة لدى الأفراد هي أخطاء ناتجة أساساً عن المعلومات، والمعارف الخاطئة التي حصل عليها هؤلاء الأفراد (ندا، ٢٠٠٤).

٢-البُعد أو المكوّن الإدراكي؛ وهو ربط المعرفة بالمفاهيم والثقافة الشخصية السابقة لتتحول إلى إدراك عقلي كامل، ويتمثل بقناعة كاملة عن الجهة أو القضية (المطيري، ٢٠١٢).

٣-البُعد أو المكوّن الوجداني "Affective component"؛ يقصد بالبعد الوجداني الميل بالإيجاب أو السلب تجاه موضوع، أو قضية، أو شخص، أو شعب، أو دولة ما، في إطار مجموعة الصور الذهنية التي يكوّنها الأفراد، ويتشكل الجانب الوجداني مع الجانب المعرفي، ومع مرور الوقت تتلاشى المعلومات والمعارف التي كوّنها الأفراد، وتبقى الجوانب الوجدانية التي تمثل اتجاهات الأفراد نحو الأشخاص والقضايا والموضوعات المختلفة، ويتدرج البعد الوجداني بين الإيجابية والسلبية، ويؤثر على ذلك مجموعة من العوامل أهمها حدود توافر مصادر المعرفة، وخصائص الشعوب من حيث اللون والجنس واللغة. فاختلاف هذه الخصائص من الأمور التي تسهم في

بناء الاتجاهات السلبية، والتجانس في هذه الخصائص يسهم في بناء الاتجاهات الإيجابية (الكحكي، ٢٠٠٢).

٤-البُعد أو المكوّن السلوكي "Behavioral component"؛ يعكس سلوك الفرد طبيعة الصّورة الذهنية المشكلة لديه في مختلف شؤون الحياة، إذ ترجع أهمية الصّورة الذهنية في أحد أبعادها إلى أنها تمكّن من التنبؤ بسلوك الأفراد، فسلوكيات الأفراد يفترض منطقياً أنها تعكس اتجاهاتهم في الحياة (كردي، ٢٠١١).

كيفية تكوين الصّورة الذهنية ومصادر تكوينها:

أوّل من تناول هذه القضية هو الصحفي الأمريكي ليبمان عام ١٩٢٢م، في كتابه "الرّأي العامّ" حيث قال: إن العالم الذي نعيش فيه لا يمكن الإحاطة به كلّه مباشرة عن طريق حواسنا المعروفة، لذا يتجه الإنسان نحو اكتشاف العالم عن طريق التصوّر والتخيّل، فيتعلم أن يرى بعقله وخياله جزءاً كبيراً من هذا العالم الكبير الذي لا يستطيع رؤيته بعينه، ويأتي ذلك تدريجياً في تشكيل الحقيقة. ويقرر ليبمان أن الصّورة الذهنية التي تتكون عن العالم الخارجي لدى الإنسان ما هي إلا تمثيل مبسط لبيئة غير حقيقية، وينتج هذا بسبب ضيق الزمن الذي يمتلكه الإنسان في هذه الحياة، إضافة إلى محدودية الفرص المتاحة لديه للتعرّف على العالم من حوله (طاش، ١٩٨٩).

وانطلاقاً من إسهامات ليبمان، طوّر عدد من الباحثين في علم النفس وعلم الاجتماع عدداً من المفاهيم والنظريات حول الصور، ودَوْر الإعلام

في نقل الواقع، وبناء المعاني، والثابت أن هذه الإسهامات اعتمدت على نتائج بحوث ميدانية، كما استفادت من أدبيات الأنثروبولوجيا، وعلم النفس والاجتماع فيما يتعلق بالقوالب الذهنية أو الصّورة النمطية "stereotype"، والصور القوميّة "Images National"، والشخصيّة القوميّة، والطابع القوميّ (ياسين، ١٩٧٤).

وتعد الصّورة الذهنية خاصية واقعية من خصائص السيكولوجية البشرية، فيرى أرتيموف "artemof" أن مضمون التفكير والإدراك وتركيبهما مرتبطان اجتماعياً إلى حد كبير، فالمفاهيم والتقويمات والمقومات المقبولة الراسخة في الوعي الاجتماعي هي خبرات مجمعة للخبرة الاجتماعيّة العامّة، وانعكاسٌ للصفات المتكررة الظاهرة، وأن درجة صدق التقويمات المعقولة التي يستخدمها الفرد تتناسب طردياً مع المعرفة في المجال حيث من الضروري معرفة المضمون الكامن وراء النمط المقولب، ومدى عمقه وشموله للارتباطات المتبادلة الجوهرية للظواهر، والسّمات الرئيسية النموذجية للأحداث والأشخاص، فإذا كانت هذه الارتباطات غير جوهرية فإن النمط المقولب مزيف. وهذه الأنماط سهلة التكوين كونها تلتقط من أكثر الجوانب ظاهرية، وتحدث تأثيراً خارجياً، وتضرب بشكل قوي على العواطف؛ أما إذا كانت الأنماط المقولبة جوهرية، فهي صادقة، وهذه الأنماط تتشكل ببطء، كونُها ترتبط بجهاز التفكير المنطقي (طاش، ١٩٨٩).

فالصور الذهنية لا تقتصر على الإدراك المجرد، بل هي متصلة بالاتجاهات، والمواقف، والاستجابات العملية التي يتعامل بها الإنسان

مع الأشياء والأشخاص من حوله بواقع الحياة، وبقدر ما تؤثر هذه الصور في إدراك الإنسان لما حوله، فإنها تؤثر في حكمه على تلك الأشياء؛ لأنها تشكل جزءاً من إطاره الدلالي.

كما تتألف الانطباعات في عقول الناس عن شعوب وأقطار أخرى بصورة أساسية نتيجة لملاحظة شخصية، أو خبرة ذاتية، أو عن طريق تقارير مكتوبة، أو مسموعة، أو مرئية، وعلى سبيل المثال فإن الغالبية العظمى من الغربيين لم تسنح لهم قط زيارة الشرق الأوسط فإن معرفتهم عن الأحداث الحاصلة تأتي بالدرجة الأولى من تقارير الصحف، والراديو، والتلفاز، والسينما، ومن خلالها يكونون صورهم الذهنية عن شعوب، وأقطار الشرق الأوسط (سليمان، ٢٠٠٠).

والصّورة التي تتكون في أذهان الأفراد لا تظل ثابتة في مكانها بلا أي تغيير في مختلف الظروف والأحوال، فالصّورة عملية ديناميكية وليست عملية استاتيكية، ولكنها متفاعلة ومرنة خاصة وأن هناك أحداثاً تستطيع التأثير على الصور القائمة وتغييرها (منصور، ٢٠٠٤).

أما مصادر تكوين الصّورة الذهنية فإنها تتمثل في النقاط الآتية: (تركستاني، ٢٠٠٤)

١-الخبرة المباشرة؛ وتعني احتكاك الفرد اليومي بغيره من الأفراد والأنظمة والقوانين، ما يكون الانطباعات الذاتية عن المنظمة، وهذه

الخبرة المباشرة أقوى في تأثيرها على عقل الفرد وعواطفه إذا أحسن توظيفها.

٢-الخبرة غير المباشرة؛ وتعني الرسائل الشخصية التي يسمعها الفرد من أصدقاء، ووسائل إعلام عن المنظمة، أو الأحداث، أو الأفراد، من غير أن يرى، أو يسمع بنفسه للمساعدة في تكوين الانطباعات التي تشكل الصّورة الذهنية النهائية.

العوامل المؤثرة في تكوين الصّورة الذهنية:

هناك عوامل عديدة مؤثرة في تكوين الصّورة الذهنية لدى الإنسان؛ أبرزها الأسرة، والمؤسسات التربوية، والتعليمية، والإنتاج المعرفي، والثقافي، ويضاف لها وسائل الإعلام المختلفة، التي تؤدي دَوْراً أكثر فاعلية وخطورة لا سيّما بعد التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وما حدث من نموّ كبير في صناعة الرسائل الإعلامية التي أصبحت أهم الوسائل في نقل الصور، والآراء، والأفكار وتدعيم الصور الموجودة أصلا في أذهان الناس، وقد تبين من خلال الدراسات والبحوث أن ٧٠٪ من الصور التي يبنيها الفرد عن عالمه تستمد من وسائل الاتصال التي يتعامل معها (مصطفى، ٢٠١٣).

وتعد وسائل الإعلام أهم القنوات التي تسهم في تشكيل الصور الذهنية وتكوينها في أذهان الناس، وتكتسب هذه الوسائل أهمية كبرى في تكوين الصور الذهنية في حياتنا المعاصرة بسبب انتشارها الواسع،

وقدرتها البالغة على الإبهار والاستقطاب، بالأخص بعد انتشار الأقمار الصناعية، وتعددية القنوات الفضائية. والانتشار المذهل للصورة في العالم غيّر نظرتنا إليها ووسع مداركنا فيما يستحق أن ننظر إليه، فضلاً عن أن الصّورة منحتنا الإحساس بأننا نستطيع أن نحتضن العالم في عقولنا كمنظومة من الصور (الشطري، ٢٠١٣).

ويرى بعضهم أن العوامل المؤثرة في الصّورة الذهنية، كما يأتي: (حجاب، ٢٠٠٧)

١- عوامل شخصية، وتتمثل في:

- السّمات الذاتية للشخصية المستقبلة للمعلومات (التعليم، الثقافة، القيم...).
- قدرة الفرد على تفسير المعلومات الخاصة بالمنظمة، ودرجة دافعيته، واهتمامه بالمعلومات المقدمة عن المنظمة.

٢- عوامل اجتماعيّة، وتتمثل في:

- تأثير الجماعات الأولية على الفرد المستقبل للمعلومات.
- تأثير قادة الرّأي على اتجاهات الجماهير.
- تأثير ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه الأفراد، والقيم السائدة فيه.

٣- عوامل تنظيمية، ويتمثل أهمها فيما يأتي:

- الأعمال الحقيقية للمنظمة، سياساتها ومنتجاتها.
- الرسائل الاتصالية الخاصة بالمنظمة، والمنقولة عبر وسائل الاتصال المختلفة.

- نوع الوسائل الاتصالية المستخدمة لنقل الرسائل.
- الاتصالات الشخصية المباشرة بين العامّلين بالمنظمة والجماهير.
- الأعمال الاجتماعيّة التي تقوم بها المنظمة لخدمة المجتمع.

وسائل الإعلام والصّورة الذهنية لرجُل الأمن:

تنبع أهمية العلاقة بين وسائل الاتصال والصّورة الذهنية من دَوْر هذه الوسائل في صنع الصّورة وانتشارها، فضلاً عن دَوْرها في عرض هذه الصّورة داخل المجتمع، ويؤكد هذا المعنى (اوتو كلينبري) حيث يرى: "أنّ وسائل الاتصال تؤدي دَوْراً مهماً في تشكيل الصّورة النمطية، وعرضها كما هي في المجتمع، بالإضافة إلى أنها تقوم بدَوْر أساسي في نشرها" (العسكر، ١٩٩٣).

وحظيت الصّورة الذهنية باهتمام بالغ في الدراسات الإعلامية نظراً لما تقوم به من دَوْر مهم في تكوين الآراء، وتشكيل سلوك الفرد حيال الأشياء، أو الأشخاص، أو المنظمات التي يتعامل معها في الواقع الاجتماعي المحيط به ويتأثر بنشاطها، وكذلك الاهتمام الذي حظيت به وسائل الإعلام الجماهيري باعتبارها من أهم القنوات التي تسهم في تكوين الصور الذهنية لدى الأفراد بحكم ما تمتلكه من قدرات وإمكانات متطورة (المطيري، ٢٠١٢).

وتعد وسائل الإعلام من أهم العوامل التي تسهم في زيادة وعي الجمهور، ومعرفتهم بالقضايا الأمنية، وأهمية التعاون مع المسؤولين عنها، وتكوين اتجاهاتهم، وبناء الصور الذهنية لديهم عن أجهزة الأمن بوجه عام ورجال الأمن بوجه خاص. وتأسيساً على ذلك، تعد الأجهزة الأمنية من أهم المؤسسات التي تتأثر بوسائل الإعلام ونشاطاتها في المجتمع، كما أنها تأتي على رأس المؤسسات التي ينبغي عليها أن تُعنى بوسائل الإعلام، وتدرك أهميتها، وتعمل على الاستفادة منها في كثير من نشاطاتها، وبرامجها التي تهدف إلى تحقيق الأمن والسلام في المجتمع (طاش، ١٩٨٩).

ويقدم الواقع الرمزي وسائل الإعلام بديلاً عن الواقع الاجتماعي الفعلي الذي يأخذ أشكالاً متنوعة منها: التعريف بدَوْر كل من الرجُل والمرأة، والمعلم، والعلماء، والساسة، والأب، والأم، ورجُل الأمن، والمؤسسات الأمنية، والمؤسسات الأخرى كافة في المجتمع، ولهذا، فوسائل الإعلام من خلال نقلها السريع للمعرفة وتعميمها على نطاق واسع، بما تمثله هذه المعرفة من معانٍ دلالية عن خبرات اجتماعيّة مهمة، تستطيع تلك الوسائل أن تسهم في بناء تصوراتنا عن دَوْر رجُل الأمن، والمؤسسة الأمنية في المجتمع. فالناس في كل المجتمعات يبدون اهتماماً متزايداً بأنشطة الأجهزة الأمنية التي تقوم بها في مجال استتباب الأمن، ومكافحة الجريمة التي باتت مشكلة أساسية تواجه المجتمعات الإنسانية (المطيري، ٢٠١٢).

وانطلاقاً من الدَوْر المهم لوسائل الإعلام، فإن مساهمة هذه الوسائل في بناء الصّورة الذهنية يجب أن تحظى باهتمام جهاز الأمن العامّ، لتحسين صورة هذا الجهاز لدى الرّأي العامّ الأردني، وبيان مـدى أهميتـه، ودَوْره في الحفاظ على أمن المجتمع واستقراره. وقد لاحظت كثير من أجهزة الأمن في مجتمعات مختلفة دَوْر أجهزة الإعلام في تشكيل صورتها الذهنية، فسعت إلى بناء تعاون جدّي بينها ووسائل الإعلام المختلفة، لإيمانها بأهميـة هـذه الوسائل في تمجيد صورتها لدى الرّأي العامّ.

الفصل الثاني

الرّأي العامّ

أنواعه وطرق قياسه

- تمهيد.
- مفهوم الرّأي العامّ.
- أنواع الرّأي العامّ وتقسيماته.
- وظائف الرّأي العامّ.
- خصائص الرّأي العامّ.
- مناهج تكوين الرّأي العامّ.
- عوامل تكوين الرّأي العامّ.
- قياس الرّأي العامّ.
- طرق قياس الرّأي العامّ.
- أهمية قياس الرّأي العامّ لجهاز الأمن.

الفصل الثاني

الرّأي العامّ: أنواعه وطرق قياسه

تمهيد:

إن للرأي العامّ أثراً بالغاً وأهمية عظيمة، وله مزاياه وخصائصه، وقد ظهر في الإسلام على شكل شُورى، والشورى أسمى مظهر للرأي العامّ، وأعظمُ باعث على إنشاء المجالس النيابية، ونذْكَر قول الله تعالى مخاطباً نبيه عليه الصلاة والسلام في سورة آل عمران: ﴿**وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ**﴾، أي استخرج آراءهم، واستطلعها في شؤونك المهمّة، فإذا صمّمت على إمضاء ما تريد بعد المشاورة، فأقدم عليه معتمداً على الله واثقاً به، وبنصره (بهنسي، ١٩٦٦).

وبدأ الاهتمام الجدّي والتناول العلمي للرأي العامّ، منذ أوائل ثلاثينات القرن العشرين، وتوالت الجهود العلمية والتطبيقية في مجال دراسات الرّأي العامّ. وبمرور الوقت وتزايد حصيلة المعرفة والخبرة أصبح الرّأي العامّ يحتل مكانة مرموقة في دول العالم كافة، على الرغم من الاختلافات السياسيّة والنظم الدولية، وذلك على مستوى النظرية والتطبيق (حسين، ١٩٨٤).

فالرّأي العامّ عِلْمٌ أصبحت له نظرياتُه وفلسفاته، وتقنياته المختلفة، واستخداماته في النظم السياسيّة المتنوعة، وأساليب قياسه وتوجيهه، وأصبح من المواد الأساسية التي تُدرس في العلوم الاجتماعيّة والإعلامية بمجالاتها المختلفة، في مختلف الجامعات في العالم، واتجهت بعض الدول إلى إنشاء معاهد علمية مستقلة، ومراكز ومؤسسات لقياس الرّأي العامّ ودراسته (حسين، ١٩٨٤).

وأصبح الرّأي العامّ مصطلحاً شائعاً على ألسَنة الكتّاب والباحثين، وكثيراً ما يذَكَره الساسة والصحفيّون، ويرد في المناقشات البرلمانية، وأوّل من استخدم مصطلح الرّأي العامّ بمفهومه الشائع حالياً جاك نيكر "Jacques Necker" وزير مالية فرنسا في عهد الملك لويس السادس عشر إبان الثورة الفرنسية في القرن الثامن عشر (بدر، ٢٠١٠).

وللرأي العامّ دَوْر مّهم ومؤثر في حياة الأفراد والجماهير، وأصبح حقيقة لا يمكن إغفالها، وله من القوة والتأثير ما لا يمكن تجاهلها، ويؤكد ذلك أبراهام لنكولن بقوله: "لا شيء يخفق مع الرّأي العامّ، ولا شيء يستطيع النجاح بدونه"، ويؤكد قيام أجهزة متخصّصة لتطوير علاقة المؤسسة بجمهورها على شعور تلك المؤسسات بأهمية الرّأي العامّ وقوة تأثيره، من خلال عمل هذه الأجهزة على دراسة وقياس وقوة الرّأي العامّ واتجاهاته والعوامل المؤثرة فيه (الدليمي، أ، ٢٠١٣).

ويتضمن هذا المبحث مفهوم الرّأي العامّ، وأنواع الرّأي العامّ وتقسيماته، وفقاً لمعايير مختلفة، كما يتضمن وظائفَ الرّأي العامّ، وخصائصَ الرّأي العامّ، ومناهجَ تكوين الرّأي، وعوامل تكوينه،

ويتناول أيضاً الرّأي العامّ وطرق قياسه، وأهمية قياس الرّأي العامّ لجهاز الأمن.

مفهوم الرّأي العامّ:

تختلف تعريفات الرّأي العامّ لدى الكتّاب، فقد وضعوا العديد من التعريفات، وذلك بسبب اختلاف نظرتهم إليه، وقد حدّدت نظرة كل باحث معنًى للرأي العامّ في نطاق معين، ونجد أن هناك ثلاثة جوانب رئيسية اعتمد عليها الكتّاب في تحديد معنى الرّأي العامّ، وهي: طبيعة الفرد وسماته، وتكوين الآراء وخصائصها، واختلاف اهتمامات الكتّاب ومجالات تخصصاتهم وميادينهم (طلعت، ١٩٨٣).

"وترجع أسباب تعدد تعريفات الرّأي العامّ وتشعبها إلى إشكالية ترتبط بطبيعة ظاهرة الرّأي العامّ بكونها ذات طبيعة مائعة، وهذه الطبيعة تعود في حقيقة الأمر إلى اختلاف وجهات النظر السياسيّة والاجتماعيّة إلى الموضوع، باختلاف العلماء والباحثين الذين تناولوا الظاهرة بالدرّاسة والبحث انطلاقاً من رؤى متنوعة لكل واحد منهم، تعبر عن أيديولوجيا حضارية، وثقافية، وفكرية، متباينة" (سميسم، ١٩٩٢).

وتتضح الطبيعة المائعة للرأي العامّ من خلال وجود أكثر من خمسين تعريفاً له، وتحاول معظم التعاريف تحديد معنى الرّأي العامّ بمجموعات آراء الأفراد، بحيث يكون لهذه الآراء خواصّ معينة ذات

دلالة وأهمية، ولا يوجد تعريف موحّد حتى الآن عن الرّأي العامّ (سميسم، ١٩٩٢).

ونورد فيما يأتي بعض تعريفات الرّأي العامّ:

يعرّف مختار التهامي الرّأي العامّ بأنه "الرّأي السائد بين أغلبية الشعب الواعية في فترة معينة بالنسبة لقضية أو أكثر يحتدم فيها الجدل والنقاش، وتمس مصالح هذه الأغلبية أو قيمها الإنسانية الأساسية مسّاً مباشراً" (التهامي، ١٩٧٢).

ويعرّفه إسماعيل سعد بأنه "حصيلة أفكار ومعتقدات، ومواقف الأفراد والجماعات إزاء شأن أو شؤون تمسّ النسق الاجتماعي كأفراد وتنظيمات ونُظُم، والتي يمكن أن يؤثر في تشكيلها من خلال عمليات الاتصال، التي قد تؤثر نسبياً أو كلياً في مُجريات أمور الجماعة الإنسانية على النطاق المحليّ أو الدوليّ" (سعد، ١٩٨٨).

وتعرّفه حميدة سميسم بأنه "الرّأي السائد الذي ينبع من الأفراد وغايته الجماعة (الجماهير) بعد السؤال والاستفهام والنقاش، تعبيراً عن الإرادة والوعي تجاه أمر ما، وفي وقت معين، ويشترط فيه موافقته للشريعة والسيّر في حدودها، من أجل تنظيم العلاقة بين الحاكم والمحكوم، وترتبط اتجاهاته بالولاء القوميّ والوطنيّ والدينيّ لأفراد الأمة". (سميسم، ١٩٩٢).

ويعرّفه جيمس يانج "James Young" بأنه "الحكم الاجتماعي الذي يعبّر عن مجتمع واعٍ بذاته، وذلك بالنسبة لمسألة عامة لها أهميتها، على أن

يتم الوصول إلى هذا الحكم الاجتماعي عن طريق مناقشة عامة أساسها العقلانية والمنطق، وعلى أن يكون لهذا الحكم من الشدّة والعمق ما يكفل تأثيره على السياسة العامّة" (حسين، ١٩٩٧).

ويعرّفه دافيسون "Davison" بأنه "مجموعة آراء الأفراد حول قضية ذات اهتمام عام، وغالباً ما تمارس هذه الآراء تأثيرها على سلوك الفرد والجماعة، وسياسة الحكومة" (بدر، ١٩٩٨).

ويعرّفه أحمد بدر بأنه "التعبير الحرّ عن الآراء بالنسبة للمسائل العامّة المختلف عليها، على أن تكون درجة اقتناع الناخبين بهذه الآراء وثباتهم عليها كافية للتأثير على السياسة العامّة، والأمور ذات الصالح العامّ، وبحيث يكون هذا التعبير ممثلاً لرأي الأغلبية، ولرضا الأقلية" (بدر، ١٩٩٨).

وبتعريفات الرّأي العامّ، يُمكن أن نستخلص القواسم المشتركة الآتية:

١-وجود مسألة أو رأي؛ وهو الموقف الاختياري الذي يتخذه الفرد تجاه مسألة أو قضية تكون محل اهتمام عام من الجمهور (حسين، ١٩٨٤).

٢-طبيعة الجمهور؛ وتعني وجود جمهور يهتم بالقضية، ويتكون الجمهور من أولئك المتأثرين بالقضية أو الواعين لها (سميسم، ١٩٩٢).

٣-مُركّب الأفضليات لدى الجمهور؛ وهو يُشير إلى مجموعة آراء أفراد الجمهور حول قضية ما، وهذا يتضمن فكرة توزيع الرّأي

واتجاهه وقوته، كما يعني جميع الآراء الفردية المتخيّلة أو المقاسة، والتي يحملها الجمهور ذوو العلاقة، حول موضوع تجمّعوا حوله (طلعت، ١٩٨٣).

٤-عنصر الزمن؛ ويعدّ عنصراً أساسياً ومهمّاً لتشكيل وجهة نظر الجمهور تجاه القضايا المختلفة حسب الظروف السياسيّة، والاجتماعيّة، والاقتصادية السائدة (حجاب، ١٩٩٨).

٥-هدف تحقيق الصالح العامّ؛ فالرّأي العامّ عندما يتبنى وجهة نظر معينة يكون الهدف منها هو اختيار الحل الذي تعتقد الأغلبية أنه يحقق الصالح العامّ، والمصالح العامّة متنوعة، فقد تكون مصالح سياسيّة، أو قومية، أو اجتماعيّة، أو اقتصادية، أو ثقافية (سراج، ١٩٨٦).

٦-عدد الأفراد المشتركين في العملية؛ وهذا يرتبط بحجم الجمهور، ويعني ذلك وجود عدد مختلف في كل حالة، ومن ثم فإن المعنيين بالرّأي العامّ ليسوا عدداً ضئيلاً مهتمين بمسائل خاصة، بل عدداً مهماً ملحوظاً، له القوة على إحداث نوع ما من التأثير (أبو أصبع، ٢٠١٢).

٧-التعبير عن الرّأي؛ ويعني التعبير عن وجهات النظر المختلفة التي تتجمع حول قضية ما، ويمكن أن يتحقق ذلك بالكلمات المنطوقة أو المكتوبة، وهي أكثر الطرق شيوعاً للتعبير عن الرّأي، ويمكن التعبير عن الرّأي بالسلوك غير اللفظي عن طريق أسلوب العنف، والمظاهرات، والإضرابات، والمقاطعة (الدبيسي، ٢٠١١).

٨-تأثير الرّأي العـامّ؛ يـؤثر الـرّأي العـامّ في سـلوك الأفـراد، وسـلوك الجماعـة، وسياسـة الحكومـة وصـانعي القـرارات والمـشرعين فيهـا، فالأفراد والجماعات، والحكومات تعمل على الانـسجام مـع الـرّأي العـامّ، ويعمـل الجميـع علـى أن يتـسق سـلوكهم معـه، وتـسعى الحكومات على أن تكون قراراتها منسجمة مـع الـرّأي العـامّ؛ لأن ذلك يُوفر لسياستها النجاح، ويعمل على عدم إثارة الاضطرابات في المجتمع (أبو أصبع، ٢٠١٢).

أنواع الرّأي العامّ وتقسيماته

أولاً: أنواع الرّأي العامّ تبعاً لحجم الجمهور

١- رأي الأغلبية:

وهو الذي يمثل ما يزيد على نصف رأي الجماعـة، أي بنـسبة ٥١٪ التي يطلق عليها تسمية الأغلبية العددية، وإذا كان حكـم الأغلبيـة أمـراً مرغوباً فيه، فإن ذلك يعني أن تكون الأغلبية فعلاً هي الـتي تحكـم، وأن يكون لديهم من المعرفة والفهم مـا يمكّـنهم مـن اتخـاذ قـراراتهم (بـدر، ٢٠١٠).

٢- رأي الأقلية:

وهو ما يقل عن نصف رأي الجماعة، ولكن لرأيهم أهميـة كـبرى في الحياة الـسياسيّة والاجتماعيّـة، فالأقليـة تبقـى تعمـل علـى كـسب تأييـد

وتعاطف الجماهير معها بمختلف الوسائل المتاحة لزيادة نسبة مؤيّديها لتظفر بالأغلبية (حسين، ١٩٩٧).

٣- الرّأي الائتلافي:

وهو رأي مشترك لمجموعة من الأقليات المختلفة في اتجاهاتها، والتي تجمّعت لتحقيق هدف معين تحت ظروف خاصة، وهو نتاج عوامل خارجية عارضة، ومتى زالت هذه العوامل ذهب معها الرّأي الائتلافي، وتلعب القيادة أو الزعامة الجاذبة دَوْراً أساسياً فيه (الجبور، ٢٠١٠).

٤- الرّأي الساحق:

وهو الرّأي الذي يمثل الأكثرية الساحقة، والرّأي الساحق ليس رأي الأغلبية فحسب، بل هو أكثر منها، فهو رأي قريب من الإجماع (مراد، ٢٠١٢).

٥- الإجماع العامّ:

وهو الرّأي الذي يتصل اتصالاً وثيقاً بتراث الأمة وعاداتها، وتقاليدها، ويرتبط بالدّين، والقِيم والمعتقدات، وهو الرّأي الذي يمكن أن يطلق عليه اسم الاتجاه العامّ للأمة، مثل: موقف الأمة العربية تجاه الاحتلال الإسرائيلي لفلسطين العربية (الدبيسي، ٢٠١١).

ثانياً: أنواع الرّأي العامّ تبعاً لمناطق انتشاره جغرافياً

١-الرّأي العامّ المحلي:

هو الرّأي السائد في منطقة جغرافية معينة، أو في إحدى المحافظات داخل الدول، ويرى بعض الباحثين أن للمجتمع المحلي خصائصَ تختلف عن خصائصِ المجتمع الوطني من أهمّها: الانتماء، والتجانس، والاكتفاء الذاتي، والصغر، بمعنى أن المجتمع ككل يكون وحدة مستقلة للملاحظة المباشرة، ومن الطبيعي أن تؤثر هذه الخصائص تأثيراً كبيراً على الرّأي العامّ السائد في هذه المناطق المحلية (حسين، ١٩٩٧).

٢-الرّأي العامّ الوطني:

هو الرّأي الذي يعبّر عن المجتمع الوطني، ويرتبط بالوطن أو الدولة الكائن بها، وتستند إليه السلطة القائمة، ويتميز بعدة خصائص من أهمها: التجانس، وإمكانية التنبؤ به، ومعالجته للمشاكل الوطنية (العبد، ١٩٩٣).

٣-الرّأي العامّ الإقليمي:

هو الرّأي السائد بين مجموعة من الشعوب المتجاورة جغرافياً، كالدول الخليجية أو الدول العربية، أو دول المغرب العربي، أو أوروبا الغربية، وذلك في فترة معينة نحو قضية أو مسألة يحتدم فيها الجدل والنقاش، وتمسّ مصالح هذه المجموعة من الدول، وله عدّة مقوّمات من أهمها: المصلحة المشتركة، والارتباط التاريخي، وتقارب التقاليد والعادات والمعتقدات،

ووحـدة اللغـة والثقافـة، وتـشابه الأوضـاع الـسياسيّة، والاقتـصادية، والاجتماعيّة، أو تقاربها إلى حدّ كبير (التهامي، ١٩٧٢).

٤-الرّأي العامّ العالمي:

ويقصد به الاتجاهات التي تسيطر على أكثـر مـن مجتمـع واحـد، أو التي تعكس توافقاً في الموقف بين أكثر من وحدة سياسـيّة واحـدة، وهـو سِمَةٌ من سِمات المجتمع الدولي العامّ، ورغم أن الرّأي العالمي هـو رأي الشعوب لا رأي الحكومـات، فـإن رأي الـشعوب يـؤثر إلى حـدّ مـا في التأثير على سياسة الحكومات (ربابعة، ١٩٨٧).

٥-الرّأي العامّ الطبقي أو النوعي:

ويقصد به اتجاهات الرّأي العامّ الذي يسود بين طائفة أو فئة معيّنـة من شعب بعينه، أو بين مجموعة مـن الـشعوب في وقـت معـين بالنـسبة لقضية أو أكثر تَهُمّ هذه الطائفة أو الفئة وتمسّ مـصالحها مـسّاً مباشـراً، وتجمع مثل هذه الفئات عادةً عوامل دينيـة، أو عنـصرية، أو طبقيـة، أو اقتصادية، أو سياسيّة، أو ثقافية، أو فنية، أو مِهْنيّة (التهامي، ١٩٧٢).

ثالثاً: أنواع الرّأي العامّ تبعاً لعنصر الزمن

١-الرّأي العامّ المؤقت:

هو رأي عدد من الناس بالنسبة لموضوع معيّن يـستمر لفـترة زمنيـة ليست طويلة، ربما يستمر لأسـبوع، أو شـهر، أو سَـنة، أي إنـه يتكـون

بفعل مؤثرات معينة، ويزول بزوال تلك المـؤثرات كالأحـداث الطارئـة (سميسم، ١٩٩٢).

٢-الرّأي العامّ المستقر أو الدائم:

هـو الـرّأي العـامّ الثابـت الـذي يـدوم لفـترة طويلـة، ويتـصف بالاستقرار، ويتأثر أساساً بالعوامل الحضارية، ويتميز بأنه أكثر رسـوخاً، وأكثر تأثيراً واستقراراً وثباتاً في الناس، وتعتنقه فئات كبيرة من النـاس، ويتصل اتصالاً قويـاً بالثوابـت كالـدين والأخـلاق والقِـيم، والعـادات والتقاليد (حسين، ١٩٩٧).

رابعاً: أنواع الرّأي العامّ تبعاً لقوة تأثيره وتأثره

١-الرّأي العامّ النابه أو القائد:

ويمثله قادة الرّأي في الأمة، وهم بالضرورة قلة تستطيع فهم حقـائق الأمور وتستطيع تفـسيرها للجمهـور، وهـذه النخبـة لا تتـأثر بوسـائل الإعلام المختلفة، بل هي التي تؤثر في تلك الوسائل بأفكارهـا وآرائهـا، واستخدم (كيKey) مصطلح النخبـة ليُـشير إلى الأفـراد الأكثـر نـشاطاً وفعالية من الشعب، وهم القادة السياسيّون وزُعماء الأحزاب (مجاهـد، ٢٠٠٧).

٢-الرّأي العامّ المثقف أو المُستنير:

ويمثله قطاعٌ وسَط بين قادة الرّأي ومُنشئيه، وبين الأكثرية الساحقة التي تصدّق كل ما تذكَره وسائل الإعلام، فالرّأي العامّ المثقف يتأثر بوسائل الإعلام، وقد يؤثر فيها بقدر محدود، وتتفاوت نسبة هذا الرّأي في كل أمة تبعاً لدرجة تطوّرها (بدر، ١٩٩٨).

٣-الرّأي العامّ المنساق:

وهو رأي السواد الأعظم من أفراد الشعب الذين نالوا حظاً ضئيلاً من التعليم والثقافة في معظم الدول، وغير قادرين على متابعة الأحداث، أو النظر في بواطن الأمور، أو قراءة ما بين السطور، والذين لا يهتمون بالمسائل العامّة إلا إذا دُعوا للانتخابات مثلاً، ويصدّقون كل ما يقال في وسائل الإعلام، وهم أشبه بالقطيع يسوقه الرّأي العامّ النّابه أو القائد، وهم عُرْضة لحملات الدعاية (العبد، ١٩٩٣).

خامساً: أنواع الرّأي العامّ تبعاً لدرجة الوضوح أو الظهور

١-الرّأي العامّ الظاهر:

هو الرّأي العامّ الذي يعبّر صَراحةً عن آراء الناس واتجاهاتهم، ويتمّ التعبير عنه صراحةً وجَهراً، دون خشيةٍ أو خوفٍ من إجراءات الدولة، أو تشريعاتها القانونية التي تُقيّد حرية التعبير والرّأي (الجبور، ٢٠١٠).

٢-الرّأي العامّ غير الظاهر (الكامن):

يتخذ الرّأي العـامّ غـيرُ الظـاهر موقـفَ الإحجـام عـن الظهـور، ويتصفُ بالسلبية، ويحدُث ذلك في الدول التسلطية التي تَحـرِمُ شـعوبَها من الحقوق والحريات، ويسمى الرّأي كامناً عندما يكون غير معبّر عنـه؛ لأسباب سياسيّة، أو اجتماعيّة، أو نتيجة خـوف الجماعـة مـن عواقـب التعبير عن رأيها (سراج، ١٩٨٦).

وظائف الرّأي العامّ:

إن الفكرة العامّة عن دَوْر الرّأي العـامّ ووظيفتـه في نظـام سياسـيّ معيّن، تعتمد على الاتجاهات الـسائدة الـتي يعتنقهـا النـاس في المجتمـع، وذلك بالنسبة لكيفية الرّأي العامّ، وكيفية صنع قرارات السياسة العامّة، ويعتبر الرّأي العامّ أحياناً الجهة التي تُصادق وتُقرّ وتُوافق على قـرارات السلطة، كما قد يعتبر في أحيان أخرى مجرّد أداة (أي مجرّد بيانات تجمـع بالنسبة لقضية أو شخص معين)، كما قد يعتبر قوة لها تأثير مباشر علـى توجيه وتحديد العملية السياسيّة والمشاركة فيهـا، ووظيفـة الـرّأي العـامّ تتحدّد بالنظام السياسي (بدر، ١٩٩٨).

فالرّأي العامّ كي يعمل ويؤدّي وظائفه بحاجـة إلى مُنـاخ ديمقراطـي يتيحُ الفرصة للرأي والـرّأي الآخـر مـن أجـل تحقيـق التنميـة الـشاملة للمجتمع، والرّأي العامّ ظاهرةٌ اجتماعيّـة يحقّـق العديـد مـن الوظـائف

المهمّة، إذ يدعم القيم الأخلاقية للمجتمع. ويمكن تحديدُ أهمّ وظائف الرّأي العامّ بما يأتي:

١- الوظيفة التعزيزية:

يعمل الرّأي العامّ على تعزيز ورعاية المُثل الإنسانية، والقِيم الاجتماعيّة، والمبادئ الأخلاقية السائدة في مجتمع معيّن، ويعدّ الرّأي العامّ قوة كبيرة تُصْدِر حُكمها الفوريّ على السلوك الذي ينتهك حُرمة المعايير الاجتماعيّة والأخلاقية، أو التقاليد أو القانون (بدر، ٢٠١٠).

٢- إصدار القوانين والتصديق عليها أو إلغائها:

يُمارِسُ الرّأي العامّ من خلال الانتخابات عملية بناء السلطة التأسيسية، فالرّأيُ العامّ هو النسيج الذي تُصنع منه القوانين في المجتمعات الديمقراطية، كما يساهم في وظيفة سَنّ القوانين والتصديق عليها أو إلغائها، فمن دون إسناد وتأييد الرّأي العامّ للقوانين والتشريعات تُصبح مجرّد حِبر على ورق ولا يُكتب لها البقاء، كما أنها سرعان ما تزول بزوال الضّغط أو الإرهاب أو القوة (حجاب، ١٩٩٨).

٣- الوظيفة الكاشفة:

يكشف الرّأي العامّ لصُنّاع القرار التوجّهات الموجودة لدى جماعات الضغط، والجماعات الاجتماعيّة، والأحزاب السياسيّة في

المجتمع، وهو بذلك يؤدّي وظيفة كاشفة تُعينهم على رسم سياساتهم، أو اتخاذ القرارات المناسبة، التي ينبغي أن تتوافق أو تستجيب لاتجاهات الرّأي العامّ، لذا تسعى بعضُ الأحزاب السياسيّة الحاكمة في الدول الديمقراطية إلى الاستعانة بمراكز واستطلاعات الرّأي العامّ لمعرفة اتجاهات الرّأي العامّ (الدبيسي، ٢٠١١).

٤- الوظيفة المُعيقة:

وهي الوظيفة التي يقوم الجمهور فيها باعتناق أو تبنّي رأي يُعيق فيه قرار الحكومة ويقاومها، ويتسم موقفه بالسلبية (أبو أصبع، ٢٠١٢).

٥- الوظيفة الساندة:

مهما بلغت قوة دولة أو جماعة، فإنها تظل بحاجة إلى مُساندة ومظاهرة الرّأي العامّ، حيث إن الشعوب تظل منبعاً لطاقات لا تنفد، والخطط الحضارية الناجحة هي تلك التي استطاعت إشراك أعداد كبيرة من الناس في التعاطف معها والمشاركة فيها (الجبور، ٢٠١٠).

٦- الوظيفة المانعة:

وتظهر عندما يتخذ الناس موقفاً معيناً، ويعتنقون رأياً يرفضون به فكرة تُقدّم لهم، أو تُعرض عليهم من قبل الحكومة، ويمتنعون عن الأداء الجمعي (أبو أصبع، ٢٠١٢).

٧- تحسين الذوق والأخلاق والسلوك الإنساني:

يؤدي الرّأي العامّ المناهِض أو الرافض لأحد مظاهر المجتمع الشاذة إلى خلق مناخ لطرد هـذه الظـاهرة، ومحاربتهـا اجتماعيـاً مـا يـؤدي إلى عَـزْل المؤيدين لها، ونَبْذهم عن المجتمع، وهذا قد يؤدي إلى تعديل سلوك مؤيدي الظاهرة المرفوضة، أو الإقلاع عنها ونَبْذها؛ لأنها تتعارض مع قِيم المجتمع التي حماها الرّأي العامّ (مراد، ٢٠١٢).

٨- الوظيفة الاقتصادية:

تسعى المؤسساتُ الإنتاجية والصناعية لاستمالة الرّأي العامّ بـشتّى الطرق المُتاحة لترويج بضاعة مـا، أو الوقـوف علـى آراء الجمهـور مـن سلعة أو خدمة ما، وكل تلك الأمور من فعاليات الـرّأي العـامّ ومـدى تأثيره وقوته في تحريك عجلة الاقتصاد (مراد، ٢٠١٢).

٩- إذكاء الروح المعنوية:

يعمل الرّأي العامّ على رفـع الـروح المعنويـة لـدى الجمـاهير نحـو القضايا الهامة، ويملؤها حيوية، وخصوصاً عندما تتعرض الدولـة لخطـر غَزو خارجي (بدر، ١٩٩٨).

١٠- إنجاح خطط الدولة المتعلقة بالتنمية الشاملة:

يعدّ الرّأي العامّ من أهم أهـداف الدولـة لإنجـاح خططهـا المتعلقـة بالتنمية الـشاملة، ولهـذا تـسعى الحكومـات بأسـاليب مختلفـة إلى دعـوة

الناس إلى المشاركة، والمساهمة في وضع هذه الخطط وتنفيذها، ونجاح الدول في تحقيق التنمية الشاملة يعتمد على قُدرتها في خلق رأي عام مساهم ومشارك ومتفهم (حجاب، ١٩٩٨).

١١- التأثير في تكوين اتجاهات السياسة الخارجية:

يمارس الرّأي العامّ (الشعب) دَوْراً أساسياً في وضع السياسة الخارجية للدولة بما يتوافق مع اتجاهات آراء الجمهور السائدة من القضايا الوطنية، أو الإقليمية والدولية، ويُسهم الشعب في التأثير في السياسة الخارجية عن طريق المناقشات البرلمانية، والاستفتاءات الشعبية، ويؤثر الرّأي العامّ في الدول الديمقراطية بدرجة أكبر في السياسة الخارجية من الدول الدكتاتورية (ربابعة، ١٩٨٧).

خصائص الرّأي العامّ

يتأثر الرّأي العامّ بمجموعة من العوامل النفسية، والسياسيّة، والاقتصادية، والاجتماعيّة، والدينية، والتربوية، قبل أن يتبلور بشكله النهائي. وقد حاول الباحثون في مجال الرّأي العامّ وضْع العديد من الخصائص الشاملة للرأي العامّ أهمها:

١- قوّة الرّأي: وقد نالت قوّة الرّأي أو شِدّته معظم اهتمام البحث التجريبي، وقوة تمسك الفرد برأيه قد تختلف بين رأي وآخر حتى وإن كانا في نفس الاتجاه، ويمكن قياس شدة الرّأي عن طريق سؤال المبحوثين أن يعبّروا عن آرائهم على مقياس ذي خَمس نقاط تتراوح

من "أوافق بشدة" إلى "أعارض بشدة"، ويعتبر هـذا المقيـاس مفيـداً جداً للباحثين لتحليل الرّأي (طلعت، ١٩٨٣، ص٢٢٨).

٢-ثبات وتقلب الرّأي: يعد ثبات الرّأي ظاهرة متغيرة، وتمثل الانتقـال من حـال إلى حـال، فالنـاس آراؤهـم مـتغيرة، ولا تثبـت علـى رأي واحد، يتحكم في جانب منها ظروف المكان والزمان وطبيعة القـضية أو الموضوع (بدر، ٢٠١٠).

٣-الـبروز أو الأهميـة: يعتـبر رأي مـا بـارزاً عنـدما يكـون في بـؤرة الاهتمام، ويكون مهماً عندما يصبح موضـع اهتمـام، مـثلاً: اهتمـام الناس بقضايا التوظيف لمعالجة البطالـة الـتي تحظى باهتمـام شـريحة كبيرة من العاطلين عن العمـل وبالتـالي تعتـبر ذات أهميـة (مجاهـد، ٢٠٠٧).

٤-مجال الرّأي العامّ: وهـي الخاصـية الـتي تقـيس حجـم الـرّأي العـامّ ونطاقه، وتحدد ما إذا كان ضَيّق النطاق، ومحصوراً في جماعات نوعية، أو واسع النطاق، ويشمل مجموعات كبيرة تشكّل رأيا عامـاً جماهيريـاً (ربابعة، ١٩٨٧).

٥-التيقّن: وهو مدى ثقة الفرد من أن رأيه على صواب، ويمكن تقـدير هذا البُعد بعدد من الطرق، مثل: السؤال عن مـدى تأكـد الـشخص من وجهة نظره، أو إلى أي مدى يعتقـد أن رأيـه يحتمـل أن يـتغير في المستقبل (مجاهد، ٢٠٠٧).

٦-مضمون الرّأي العامّ: وهذه الخاصية تتعلق بكمية ونوعية المعلومات المتوافرة لدى الرّأي العامّ المطلوب قياسه عن موضوع أو قضية، وتحدد مدى قيام الرّأي العامّ على معرفة حقيقية بالموضوعات والقضايا المثارة (ربابعة، ١٩٨٧).

٧-يتحول الرّأي العامّ الساكن أو الكامن إلى رأي عام صريح في حالة ظهور موضوع أو قضية ذات اهتمام إعلامي واسع من قِبل أفراد الجمهور، أي في حال ازدياد وزن القضية وقوتها (مراد، ٢٠١٢).

٨-يكون الرّأي العامّ أقل اعتراضاً على قيام القادة باتخاذ قرارات هامة، عندما يشعر- بشكل ما- أنه يُسهم في اتخاذ هذه القرارات (العبد، ١٩٩٣).

مناهج تكوين الرّأي العامّ:

إن مراحل عملية تكوين الرّأي العامّ تتشابه في نظر العديد من الباحثين والمفكرين، وتمرّ أغلبها عَبر ثلاث مراحل، وهي: بروز القضية، والنقاش حول القضية، وحلول مقترحة مع أو ضدّ، والمرحلة الثالثة هي الوصول إلى اتفاق حول القضية التي يُحَقق إجماعٌ عليها.

وتُشير الدراسات بشأن تكوين الرّأي العامّ إلى أن هناك **عدة مناهج** لتكوين الرّأي العامّ، أهمها:

١- منهج العامّل الواحد Single- Factor Approach:

يعدّ هذا المنهج أن أحد العوامل يحتل مكانة بارزة في عملية تكـوين الرّأي، فقد ركز كارل ماركس على أهمية العامّل الاقتصادي في تكـوين الرّأي، بينما ركز فرويد على الـدوافع الجنـسية، واهـتم آخـرون بـدَوْر العِرق أو الغرائز، أو غيرها من العوامل، بينما هناك اتجاه بـين البـاحثين للتقليل مـن الاعتمـاد علـى هـذا المـنهج في الدرّاسـة والبحـث (بـدر، ١٩٩٨).

٢- منهج المراحل المحددة Pat- Formula Approach:

يحاول بعض الباحثين بين حـين وآخـر، أن يقـدموا عمليـة تكـوين الرّأي العامّ بصفة كلية شاملة، دون التركيز على بعض العوامل المحددة، وبيان دَوْرها مجتمعة أو منفردة، ويرى الباحثون أن عملية تكوين الـرّأي العامّ بالنسبة لمسألة ما، هي دَوْرة تمر خلال مراحل متعددة عادة، وهـذه يمكن أن نطلق عليها منهج المراحل المحدّدة (طلعت، ١٩٨٣).

ويرى دافيسون أن عملية تكوين الرّأي العامّ تمـرّ بالمراحـل الآتيـة: دَوْر الجماعـات الأوليـة، ثـم ظهـور الزعامـة والقيـادة، ثـم مرحلـة الاتصالات بين الجماعـات المختلفـة، ويـأتي بعـدها الـصياغة الجديـدة

والقادة الجدد، ثم توقعات سلوك الآخرين، وأخيراً مرحلة التفكك والاختفاء (حسين، ١٩٩٧).

وفي رأي مختلف يرى جيمس برايس أن الرّأي العامّ يتكون عند انتقاله من مرحلة الرّأي السلبي إلى مرحلة الرّأي العامّ الواعي النشِط الذي لا يسود فقط، بل يحكم كذلك (كاتز، ١٩٨٢).

٣- منهج العوامل المتعددة Multi- factor Approach:

يركز هذا المنهج على أن هناك عوامل متعددة تساهم في تكوين الرّأي العامّ وليس عاملاً واحداً فقط، مثل: (الجماعة، الدين، القيم والعادات والتقاليد، الأسرة، التنشئة الاجتماعيّة، الثقافة، النظام السياسي، النظام التعليمي، وسائل الاتصال وغيرها)، ويعتبر منهج العوامل المتعددة من أكثر المناهج استخداماً في دراسات عملية تكوين الرّأي العامّ (بدر، ٢٠١٠).

عوامل تكوين الرّأي العامّ:

يتكون الرّأي العامّ في واقع الأمر نتيجة نقاش وجدال حول موضوع معين بين الأفراد والجماعات الصغيرة بتدبير أو تعقل أو حرية، وقد يوفر ذلك الرّأي العامّ نتيجة تغليب رأي فردي أو جماعي في أفراد معينين، أو لأفراد أذكياء من القادة أو الزعماء، ثم تأييد أو اعتناق معظم أفراد الجماعة لهذا الرّأي من دون غيره، فالرّأي العامّ هو الرّأي السائدُ بين أعضاء جماعة، أو جمهور حول قضية تهمّ تلك الجماعة،

والرّأي العامّ هو حُكم الجمهور أو الحُكم الاجتماعي على أسئلة معينـة بعد مناقشات واعية متبادلة (سلطان، ٢٠١٤).

إن العوامل التي تؤثر في تكوين الرّأي العامّ هي نفسُها العوامل التي تؤدي إلى تغييره وتعديله، فالرّأي العامّ لا يبقى ثابتاً، بل يتغير وفقاً لتغير العوامل المكونة له، ونتيجة لتوافر معلومات جديدة عـن القـضية المـثيرة للجدل، أو نتيجة الشائعات والحملات المضادة ضدّ أي مؤسسة معينة.

وإذا تساءلنا عن العوامل التي تؤدي إلى تكوين الرّأي العامّ، وجدنا أنها عوامل كثيرة ومتشابكة، كما أنها تتفاعل مع بعضها البعض تفـاعلاً ديناميكياً، بمعنى أن كل واحـد منهـا يـؤثر في الآخـر ويتـأثر بـه، وهـذه العوامل ليست عناصر نظرية منعزلة، ولكنها قُوى فعالة في مجال نـابض بالحركـة، ولا يمكـن فهمُهـا إلا باعتبارهـا مـؤثرات متكاملـة، وفي رأي ماكـدوجال"MacDougall" أن أهـمّ هـذه العوامـل هـي: الثقافـة، والأحداث، والزعامة، والاتـصال الجمـاهيري، والاتـصال الشخـصي، والشائعات (إمام، ١٩٧٥).

ويرى الباحثون والخبراء تعدّد العوامل والمتغيرات التي تؤثر بـشكل مباشر أو غير مباشـر في تكـوين الـرّأي العـامّ، مثـل: المنـاخ الـسياسي، والمناخ الاقتصادي، ووسائل الاتـصال الجماهيريـة، ووسـائل الاتـصال الشخصية، والـدين، والقـيم والعـادات والتقاليـد، والأسـرة، والتنـشئة الاجتماعيّة، ونوع وطبيعة القضية، والشعور الوطني (خليل، ٢٠٠٣).

ويحدّد باحثون عوامل أخرى تـؤثر في تكـوين الـرّأي العـامّ، مثـل: التراث الثقافي، والمؤسسات التعليمية، ووسائل الإعلام، وطبيعة النظـام الـسياسي، والأحـزاب الـسياسيّة، والأحـداث الجاريـة، والجماعـة، والزعماء، وقادة الرّأي، وهذه العوامل تتفاعل مع بعضها بعضاً تفـاعلاً ديناميكياً، إذ يؤثر كل عامل منها في الآخر ويتأثر به، وتمثـل بمجموعهـا قوى فاعلة، لا يمكن فَهمُها إلا باعتبارهـا مـؤثرات متكاملـة تـساهم في تكوين الرّأي العامّ وتشكيل صوره المختلفة (الدبيسي، ٢٠١١).

وإذا كان الأمر يتعلـق بـالرّأي بمعنـاه الحقيقـي، فيبـدو أن الوسـيلة النموذجية للوصـول إلى أهدافـه هـي: الإعـلام، والإعـلان، والتعلـيم، ويمكن أن يكون الإعلام حيادياً موضوعياً لا هدف لـه سـوى الارتفـاع بالفكر عن طريق تعليمه، ولكنه قد يكون أيضاً متعصباً مغرضـاً يغربـل الوقائع ولا يحتفظ إلا ببعضها، ويجري مثل هذا التشويه لحمل الآخـرين على اتخاذ موقف معيّن (سوفي، ١٩٦٢).

ويتم الإعلام الجزئي والمتعـصب في أكثـر الحـالات بعمـل انفعـالي، فالهدف هو إثارة العواطف، وفي هذه الحالة يستصغر شأن الفرد ولا يهـتم له، فيبذل الداعية كل جهده لئلا يخاطب عقله وشعوره، وإنما يسعى إلى أن يخلق فيه ردود فعل شرطية، ويبدو هذا التأثير في الـرّأي العـامّ واضـحاً في الدعاوى السياسيّة (سوفي، ١٩٦٢).

قياس الرّأي العامّ:

تعرّف الموسوعة الدولية للعلوم الاجتماعيّة طريقة قياس الرّأي العامّ على أنها "تلك العملية التي تتضمن تحديد ردود أفعال الناس وتوجّهاتهم، والذي يتمثل عادة في كلمات أو عبارات محددة في ظروف المقابلات والمحاورات" (حجاب، ١٩٩٨).

ولا شك أن القياس الدقيق لاتجاهات الرّأي العامّ لدى الجمهور العامّ، أو فئات مختارة منه سوف يُتيح الفرصة للمنظمات المختلفة في اتخاذ قراراتها على ضوء الحقائق الموضوعية، كما يسمح للدولة وللمنظمات المختلفة فيها أن توجّه الرّأي العامّ توجيهاً سليماً، وأن تحشد قوته وتركزها لتتجه اتجاهاً متوافقاً لأنماط التنمية السياسيّة، والاقتصادية، والاجتماعيّة، والثقافية، وهو ما يتماشى مع الاتجاهات الحديثة في التأثير في الرّأي العامّ على أساس قاعدة التوجيه نحو الأهداف الوطنية بالاستخدام الواعي للإعلام والاتصال (حسين، ١٩٩٧).

اختلف الباحثون في تحديد طرق قياس الرّأي العامّ، فمنهم من يرى أنها سِتّ طرق هي: الاستبانة، والملاحظة، وتحليل المضمون، والمقابلة، والمناقشة الجماعية، ثم الطرق الإسقاطية. وآخرون يوصلونها إلى ثلاث طرق، والتي يُجمع عليها الباحثون هي: (الاستفتاء، والمسح، وتحليل المضمون) (سميسم، ٢٠٠٢).

طرق قياس الرّأي العامّ

١- الاستفتاء:

وهو مجموعة من الاختبارات والطرائق، القصد منها الوقوف على اتجاهات الرّأي العامّ حيال العديد من المشاكل العامّة، التي تنفعل بها جماهير الرّأي العامّ في كافة المجالات السياسيّة، والاجتماعيّة، والاقتصادية وغيرها، وتتلخص هذه الطريقة في اختيار عينة من جمهور الرّأي العامّ يتم اختيارها بدقّة بالغة، وتوجّه إليها العديد من الأسئلة التي تحوي موجزاً كاملاً عن المشكلة العامّة المراد قياس اتجاهات الرّأي العامّ حِيالها، وتوضع هذه الأسئلة طبقاً لخطة مُعدّة مسبقاً بكل دقة، ويتم استخلاص النتائج من إجابات الأفراد عن هذه الأسئلة (سراج، ١٩٨٦).

وتمرّ عملية إعداد الاستفتاء بعدة مراحل، هي:

أ) الخطة العامّة: وهي تصوّر عام عن المشكلة المراد قياس الرّأي العامّ حيالها، ويتم دراسة هذه المشكلة بعناية فائقة وتوضع الافتراضات المحدّدة والتي تحتاج إلى أجوبة معينة (حجاب، ١٩٩٨).

ب) تصميم استمارة الاستفتاء: ويتوجب فيها على الباحث الدقة في اختيار الأسئلة وصياغتها، ومراعاة نفسية وظروف الأفراد الموجّهة إليهم، وأهمية التأكد من دلالة الألفاظ (سميسم، ٢٠٠٢).

ج) اختيار العينة: يتم اختيار العينة بمراعاة التعداد العامّ لجمهور الرّأي العامّ وطبيعة هذا الجمهور، من حيث السنّ والثقافة، والوضع الاقتصادي، والاجتماعي، وغير ذلك من الاعتبارات حتى تكون العينة ممثلة لكافة فئات جمهور الرّأي العامّ المراد تطبيق الاستفتاء عليه، وقد يتم اختيار العينة بطريقة عشوائية لإعطاء الفرصة المتكافئة لجميع الأفراد للتواجد داخل العينة، أو بالطريقة الطبقية (مراد، ٢٠١٢).

د) تبويب البيانات: وذلك بتحديد الإجابة التي تضمنتها استمارات الاستفتاء، وتفريغها في قوائم خاصة إما باليد أو باستخدام الآلات الإحصائية (الدبيسي، ٢٠١١).

هـ) تحليل البيانات والإجابات: في هذه المرحلة يقوم أخصائيو قياس الرّأي العامّ بعمليات تحليل البيانات التي تمّ تجميعُها وتدوين الملاحظات عليها وتفسير نتائجها، وتمثل هذه المرحلة الحصيلة النهائية لعملية القياس، والتوضيح النهائي لاتجاهات الرّأي العامّ (سراج، ١٩٨٣).

و) إعداد تقرير بالنتائج: يقوم الأخصائيون بعد ذلك بإعداد التقرير النهائي لنتيجة القياس، مُوضّحاً فيه النتائج والتوصيات، والملاحظات التي تمّ التوصل إليها، واتجاهات الرّأي العامّ تجاه المشكلة العامّة المطروحة (مراد، ٢٠١٢).

٢- طريقة المسح:

يعدّ منهج المَسح من أهمّ المناهج المستخدمة في الدراسات الإعلامية وأكثرها شيوعاً، وهي أهم وأشمل من طريقة الاستفتاء؛ لأنها تقوم بقياس اتجاهات الرّأي العامّ غير الظاهرة؛ لاعتبارات عديدة يأتي في مقدمّتها عدم القُدرة على التعبير عن هذا الرّأي، وعدم إلمام جماهير الرّأي العامّ بما تعتزمه السلطة نحو المشكلة، وفي هذا النوع لا بد من مراعاة المتغيرات التي لها تأثير في الموقف أو الحَدث، والوقوف على العوامل الأساسية الكامنة وراء ذلك (سميسم، ٢٠٠٢).

ويستخدم أسلوبان في قياس الرّأي العامّ عن طريق المسح هما:

أ) أسلوب الملاحظة:

تعدّ الملاحظة من أهم وسائل استطلاع الرّأي العامّ، وهي تقوم على أساس الاستطلاع غير المباشر للرأي، والملاحظة الدقيقة للانفعالات، والتصرفات، والحركات، والإيماءات، إذ تسمح بتسجيل السلوك مع حدوثه في الوقت نفسه، وتستخدم هذه الطريقة لاستطلاع الرّأي خاصة في الموضوعات التي لا يرغب الناس في التحدث فيها مجاهرة (التهامي، ١٩٧٢).

ب) أسلوب المقابلة:

وتستخدم هذه الطريقة في جمع المعلومات في بحوث الرّأي العامّ، وتَعني التبادل اللفظي وجهاً لوجه بين القائم بالمقابلة، وبين الشخص أو الأشخاص المطلوبة معرفة آرائهم (سراج، ١٩٨٦).

٣- طريقة تحليل المضمون:

إن تحليل المضمون هو كل بحث يستند إلى أدوات فنية تسمح باكتشاف علاقات ارتباطيه من خلال عملية التحديد بتنظيم وموضوعية لخصائص مُعبرّة استناداً إلى الرموز الاتصالية، وقد أضحت عملية تحليل المضمون تمثل في عصرنا الراهن خطوة أكثر تقدّماً، فهي أسلوب يهدف إلى اكتشاف المقصود من العبارات والرموز والألفاظ التي تعبّر بها الحقيقة البشرية عن مفاهيمها، كما يهدف أن يكون الاكتشاف بأسلوب علمي يسمح بأن يجعل لمدلول الاكتشاف محدّد العناصر والأوزان، بغض النظر عن شخص الباحث أو عن ذلك الذي يسعى لتحقيق عملية الاكتشاف (سميسم، ٢٠٠٢).

وقياس الرّأي العامّ عن طريق تحليل مضمون المواد الإعلامية عملية مُكْلفِة، وتحتاج إلى مجهود كبير، ولهذا ينصح "هولستي" بعدم اللجوء إلى منهج تحليل المضمون إلا بعد التأكد من أنه لا توجد وسيلة أخرى أقل عناء وأقل تكلفة (مجاهد، ٢٠٠٤).

أهـمية قياس الرّأي العامّ لجهاز الأمن:

لقد أصبحت بحوث الرّأي العامّ بمنزلة المصابيح الـتي تهتـدي بهـا أجهزة الأمن في الـدول المتحـضّرة لمعرفـة اتجاهـات الجمـاهير، وُتمثـل البيانات التي تحصل عليها أجهزة قياس الرّأي العامّ أهمية بالغة للأمن لكي تسترشد بها في معرفة ما يدَوْر في أذهان الجماهير، وما هي آمالهم وردود الفعل المختلفة تجاه المـشروعات الحكوميـة في مختلـف الميـادين، ولماذا تفكر جماعات معينة بالطريقة التي تفكر بها، في وقت بعينـه، وفي مكان معيّن، وتحت ظروف معينة؟ وتقوم أجهزة الأمن في ضـوء هـذه الدراسات بإعداد خططها بما يساير اتجاهات الرّأي العـامّ حتـى يقـف الرّأي العامّ موقفاً مؤيداً لها، متعاوناً معها في المشروعات الـتي تعـدّها، ذلك أن الرّأي العامّ هو المجال الحيوي الذي تعمل فيـه أجهـزة الأمـن (الكومي، ١٩٨٤).

وبدون دراسة علمية دقيقة للرأي العامّ فإن هذه الأجهزة سـتعمل في فراغ، ولن تجد من يسمع لها أو يهتم بها، أما الاجتهادات الشخصية في معرفة الرّأي العامّ، فإن نتائجها غير مضمونة، وقد تكـون مـضللة، ومما لا يَدَعُ مجالاً للشك، أن الرّأي العامّ هو المجال الخِصب الذي تعمل فيه أجهزة الأمن المختلفة، وذلك لإثارة اهتمامه والتأثير فيـه، وهكـذا يتّضح أن هناك علاقة وثيقة بين هذه الأجهـزة وعمليـة ترشـيد الـرّأي العامّ (الكومي، ١٩٨٤).

ويقع قياس الرّأي العامّ الأردني على عـاتق العلاقـات العامّـة في أجهزة الأمن العامّ الأردنية، لمعرفة الصّورة الذهنية السائدة عن رجُـل الأمن العامّ لدى الرّأي العامّ الأردني؛ لأنه بهذا القيـاس يـتم العمـل على صورة رجُل الأمن إما بِدَعْمها، أو تحسينها.

الفصل الثالث

رجُل الأمن

- تمهيد.
- لمحة تاريخية عن نشأة جهاز الأمن العامّ وتطوّره في المملكة الأردنية الهاشمية.
- مفهوم الأمن.
- معايير رجُل الأمن ومسؤولياته.
- وظائف رجُل الأمن.
- العلاقة بين جهاز الأمن، والرّأي العامّ.
- العوامل المؤثرة على العلاقة بين رجُل الأمن، والرّأي العامّ.
- كيفية تدعيم الصّورة الذهنية لرجُل الأمن العامّ لدى الرّأي العامّ.

الفصل الثالث

رجُل الأمن

تمهيد:

إن كل تجربة يمّر بها المُواطِن مع رجال الأمن، سواء عن طريق الملاحظة، أو المحادثة، أو الخدمة التي تؤدّى إليه، أو طرق التواصل معهم، لها أثرها على علاقة المُواطِن برجُل الأمن، فكلما كانت هذه العلاقة طيبة تقوم على الاحترام المتبادل، والثقة العالية، فإنها تساهم في نجاح العمليات الأمنية، فالرّأي العامّ عندما يجد المعاملة الجيدة والحسَنة من رجال الأمن يزيد احترامه لهم، وينصاع لتنفيذ التعليمات والقوانين، ويوفر الكثير من الجهد على الأجهزة الأمنية.

وانطلاقاً من هذا فإن هذا المبحث يتضمن لمحة تاريخية عن نشأة جهاز الأمن وتطوّره في المملكة الأردنية الهاشمية، وعن مفهوم الأمن، ومعايير رجُل الأمن ومسؤولياته، ووظائفه، وكيفية تدعيم صورته الذهنية لدى الرّأي العامّ، والعلاقة بين جهاز الأمن والرّأي العامّ، والعوامل المؤثرة عليها.

لمحة تاريخية عن نشأة جهاز الأمن العامّ وتطوّره في المملكة الأردنية الهاشمية:

وصل سموّ الأمير عبد الله بن الحسين طيّب الله ثراه من بلاد الحجاز إلى مدينة مَعان، ثم غادرها إلى عمّان حيث وصلها في ٢ آذار ١٩٢١م، وما لبث أن عيّن في ١١/ ٤/ ١٩٢١م أول حكومة أردنية برئاسة رشيد طليع، وكان أول مدير للأمن العامّ (علي خلقي باشا) الذي عُرف باسم مشاور الأمن والانضباط، وأنشئت قوة لغايات حفظ الأمن، وكانت قوة الأمن تتألف من قوة الدّرك الثابتة، وعددها حوالي ٤٠٠ فرد، وكتيبة الدّرك الاحتياطي (الفرسان) وعددها حوالي ١٥٠ فارساً، والكتيبة النظامية وعددها حوالي ٢٠٠ جندي مشاة، وقوة الهجانة وعددها ١٠٠ هجّان (لنت، ١٩٩٠).

في ١١ أيلول ١٩٢٣م، أصبحت قوة الأمن العامّ جزءاً من القوة الموحدة في الإمارة، والتي أصبحت تعرّف باسم الجيش العربي (الأمن العامّ، ١٩٨١).

وفي العامّ ١٩٢٣م أصبحت كافة القوى المسلحة في شرقي الأردن تخضع لقيادة الكابتن البريطاني (بيك)، الذي شدد على الضباط العرب؛ لأن حوادث الحدود السورية الأردنية في عام ١٩٢٤م قد تزايدت (العمرات، ١٩٩٣).

وفي العامّ ١٩٢٧م تأسس المجلس التشريعي الأردني، وأصدر عدداً من القوانين والأنظمة من ضمنها قانون الجيش العربي، الذي أصبح

الجيش بموجبه مؤلفاً من ثلاثة أقسام، هي: شرطة الأرياف، وشرطة المدن، ومُوَظّفو السجون (الأمن العامّ، ١٩٨١).

ثم تولى كلوب باشا قيادة الجيش في عام ١٩٣٩م على أثر استقالة (بيك) وعين (لاسن) قائداً لقوة البادية، كما عين عبد القادر الجندي مساعداً لقائد الجيش لشؤون الأمن العامّ، وظلت حالة الأمن على ما هي عليه حتى عام ١٩٥٠م (العمرات، ١٩٩٣).

وأقدم جلالة المغفور له الملك الحسين بن طلال على إنهاء خدمات رئيس الأركان الفريق كلوب باشا وسائر ضباط الإنجليز في ١ آذار عام ١٩٥٦م، بقرار تاريخي صدر عن مجلس الوزراء تنفيذاً للرغبة الملكية السامية، فقد كان إيمان المغفور له بالقومية العربية والقضية العربية، سبباً بضرورة استقلال الأردن عن وصاية ونفوذ بريطانيا، وكان هذا يعني تعريب قيادة الجيش العربي (لنت، ١٩٩٠).

وفي العامّ ١٩٥٨م صدر قانون يقضي بإعادة فصل الأمن العامّ وربطه بوزارة الداخلية، وخلال الأعوام (١٩٦٢م– ١٩٦٤م) تمّ تشكيل الشرطة المتحركة التي أطلق عليها (شرطة النجدة) (الأمن العامّ، ١٩٨١).

وفي العامّ ١٩٦٥م أنشئ قسم المختبر الجنائي في دائرة المباحث العامّة، كما استحدثت في العامّ ١٩٦٥م أول قوة للدَوْريات الخارجية، وفي العامّ ١٩٦٧م تمّ تأسيس وحدة الشرطة السياحية، وبعد حرب ١٩٦٧م وما تلاها من حروب الاستنزاف تمّ تشكيل قوى الأمن

المركـزي لمـساندة الجـيش العربـي في واجـب حماية الـوطن (المعـاني، ٢٠١٤).

في العامّ ١٩٧١م جرى استحداث مُدرّسـة تـدريب الـشرطة، الـتي كانت جزءاً مـن كليـة الـشرطة الملكيـة، وفي العـامّ ١٩٧٢م كانـت أول مُدرّسة لتدريب الـشرطة النـسائية، وضـمت وقتهـا سـتّ فتيـات فقـط (الشرطة النسائية، ١٩٨٣).

وقد شهد العامّ ١٩٨٦م إعادة تشكيل جهاز الأمـن العـامّ وأصـبح هناك خمسة مساعدين لمدير الأمن العامّ، وكـان تأسـيس الجنـاح الجـوي للأمن العامّ في العامّ ١٩٨٨م من خلال تزويده بثلاث طائرات عمودية، وفي العامّ ١٩٩٦م أنـشئ المعهـد المـروري الأردنـي كوحـدة مختـصة في إجراء الدراسات والبحوث المرورية وتأهيـل العـامّلين في مجـال المـرور، وفي العامّ ١٩٩٨م أصبحت إدارة التحقيقات الجنائيـة تحمـل اسـم إدارة المعلومات الجنائية، وفي العامّ ١٩٩٩م استحدثت إدارة حماية الأسرة التي باتت مختصة نوعياً بجرائم ذات طبيعـة خاصـة وحـساسة تمـسّ الأسـرة والطفل (المعاني، ٢٠١٤).

وفي العامّ ٢٠٠٥م استحدثت وحدة أمن وتشجيع الاستثمار وهـي وحدة أمنية متخصـصة في مديريـة الأمـن العـامّ وتـرتبط بـإدارة الأمـن الوقائي، وتهتم بـأمن وتـشجيع الاسـتثمار، وتقـديم الخـدمات الأمنيـة المتميزة للمستثمر وفقاً للرؤى الملكية الـسامية في بنـاء الأردن الأنمـوذج (www.isu.psd.gov.jo).

وفي العـامّ ٢٠٠٦م تمّ إنـشاء إدارة الـشرطة البيئيـة في مديريـة الأمـن العامّ، وفي عام ٢٠٠٨م تمّ اعتماد اسم الإدارة الملكية لحمايـة البيئـة، بـدلاً من إدارة الشرطة البيئية من قبل جلالة الملك عبد الله الثـاني ابـن الحـسين (www.rangers.psd.gov.jo).

وفي العامّ ٢٠٠٧م تأسست مدينة الملك عبد الله الثاني ابن الحـسين التدريبية لتكون صرحا تـدريبياً متخصـصاً، تهـدف إلى توحيـد منهجيـة التدريب، ورفع سوية التميز والإبداع في الإعداد والتأهيـل والتـدريب، والبحــث العلمــي لــضباط، وضــباط صــف، وأفــراد الأمــن العــامّ (www.katc.psd.gov.jo).

وفي العامّ ٢٠١١م جاء استحداث إدارة شرطة الأحـداث، لترتـبط بالمساعد للـشرطة القـضائية، وفي العـامّ ٢٠١٣م افتـتح جلالـة الملـك عبـدالله الثـاني ابـن الحـسين مبنـى إدارة المختـبرات والأدلـة الجرميـة (www.psd.gov.jo).

وحين نتطلع إلى قـوة الأمـن العـامّ، وإنجازاتـه في الدولـة الأردنيـة الحديثة نستشرف مستقبلاً مليئاً بالعطاء والتقدم في ظل القيادة الهاشميـة الحكيمة.

مفهوم الأمن:

الأمن اصطلاحاً هو اتخاذ الإجراءات والاحتياطات اللازمـة لأمـن وسـلامة وراحـة وطمأنينـة مجموعـة مـن النـاس سـواء علـى مـستوى

التحصينات والإجراءات الوقائية التي تقلل من تعرض تلك المجموعة للخطر من الأعداء، أو على مستوى العمل على كشف مخططات وبرامج العدو ووضع الخطط والبرامج الكفيلة بإحباط أو تقليص الضرر الناشئ عنها (ناصر، ١٩٩٤).

ويعرّفه أحمد حويتي بأنه شعور بالأمان والطمأنينة، ولا يقتصر مفهوم الأمن على تأمين المطالب المادية للإنسان، وإنما يمتد ليشمل احتياجات الإنسان الثقافية والاجتماعيّة والإنسانية، ولقد ظهرت أبعاد جديدة للأمن بمفهومه الشامل، فهناك: الأمن الاجتماعي، والأمن السياسي، والأمن العسكري، والأمن الاقتصادي، والأمن الثقافي، وهناك الأمن الداخلي، والأمن الخارجي، والأمن الخاص، والأمن العامّ (حويتي، ١٩٩٩).

ويعرّفه الدكتور أديب خضور بأنه "كلٌ متكامل في المجتمع ولا يمكن تجزئته، وأن تحقيق الأمن عملية مرتبطة بعوامل سياسيّة، واقتصادية، واجتماعيّة، وثقافية، وإعلامية... تلعب منفردة ومجتمعة دَوْراً في تحقيق الاستقرار في المجتمع، وبات مؤكداً تعذر تحقيق الأمن في المجتمع بدون تحقيق الاستقرار في المجالات كافة" (خضور، ب، ٢٠٠٢).

ويعرّفه عبد الوهاب التحافي بأنه "إجراءات تتخذها الأجهزة الأمنية لمنع وقمع الأخطار التي تتعرض لها الدولة، أو أي عنصر من عناصرها الأربعة (الوطن، والشعب، والحكومة، والسيادة)، أو الإجراءات التي تتولاها جهة إدارية مختصة للحفاظ على الأمن العامّ والخاص" (التحافي، ٢٠٠٨).

ويعرّفه العجوري بأنه الاطمئنان إلى قضية لا تثير مخاوف، ولا متاعب (العجوري، ٢٠٠٩).

أما رجال الأمن فهم: "القوات المسلحة المسؤولة عن المحافظة على النظام، وصيانة الأمن العامّ الداخلي في البَرّ والبحر، وعلى الأخص منع الجرائم قبل وقوعها، وضبطها، والتحقيق فيها بعد ارتكابها، وحماية الأعراض والأموال حسب ما تفرضه الأنظمة والأوامر" (الطراونة، ٢٠٠٨).

ومع التسليم بأهمية القوات المسلحة، بصفتها درعَ الوطن وسياجه فهي منوطة بحماية حدود الوطن، والذود عنه من أي اعتداء خارجي، ويرى المؤلف أن جهاز الأمن مهمته الحفاظ على الأمن والنظام، والاستقرار الداخلي للدولة.

معايير رجُل الأمن العامّ ومسؤولياته:

يعدّ الجهاز الأمني في الدولة في مقدمة الهيئات والمؤسسات المطالبة بالعمل على سيادة حكم القانون والنظام، وفرض هيبته، لذلك فالمطلوب أن تجري تصرفات أفراد ذلك الجهاز في إطار من القيم السلوكية السائدة، ونجد أن وقوع رجُل الأمن في الأخطاء التي يرتكبها المُواطِن العادي لا يتم التسامح فيها بسرعة خصوصاً تلك التي تعتبر خروجاً على القانون والنظام، فعندما يسمح رجُل الأمن لنفسه بخرق أي قاعدة قانونية فإنه يضرب مثلاً سيئاً للمُواطِن العادي، ويثير الغضب

عليه، وعلى جهاز الأمن العامّ مما يعرض الدولة إلى الاهتزاز المعنوي (أبو شامة، ١٩٩٢، ص١٠١).

وإذا سلك رجُل الأمن سلوكاً يتفق مع طبيعة واجباته ومقتضى الوظيفة، فإن هيبة جهاز الأمن تبدو سامية، ويحوز على الاحترام والمكانة لدى المُواطِن لاحترامه القانون وتطبيقه له (الشيخلي، ١٩٩٨)؛ ومن أهم المعايير المطلوبة لرجُل الأمن في عمله وسلوكياته وأخلاقه، ما يأتي: (أبو شامة، ١٩٩٢)

١- الشخصية:

شخصية رجُل الأمن لها دَوْر السحر في نفسية الجمهور، وفي مدى تقبلهم لأداء عمله وتنفيذه للقانون، فالشخصية القوية المهيبة بغير تعنّت ولا خوف، هي التي تليق برجُل الأمن، ثم إن الشخصية الحازمة غير المترددة في المواقف والتي لا تعكس ضعفاً أو انكساراً، ولا تضعف أمام الإغراءات، ولا تستجيب للسقط من الأمور، هي الشخصية التي يجب أن يكون عليها رجُل الأمن، ولا ننسى أن ضبط النفس، وعدم الاندفاع، من المكونات المهمّة لشخصية رجُل الأمن.

٢- الصفات العامّة:

بحكم عمل رجُل الأمن ولزوم التصاقه بالجمهور، فإن ذلك يتطلب منه أن يتحلى بمجموعة من الصفات العامّة، ومنها أن يكون حليماً وصبوراً، وواسع الصدر، ومتفتح الذهن لأي شكوى أو تظلم، رحيماً

بالـضعفاء والمـساكين والمظلـومين، شـديداً قويـاً مـع عتـاة المجـرمين والمتمردين، كتوماً لما يصله مـن معلومـات، فـلا يبـوح بهـا إلا في مجـال العمل الرسمي، وبما أن واجبه حماية المُواطِنين وأعراضـهم وممتلكـاتهم، فعليه عدم الإفشاء بمعلومات تسيء إلى أعراض مـن مكنتـه مهنتـه مـن الإلمام بها، كما يجب أن يكـون عـادلاً ومُحايـداً في تعاملـه، بعيـداً عـن مُواطِن الشبهات.

٣- العصرية والإلمام بالتطورات العلمية:

إن عمل رجُل الأمن يدخل في صـميم كـل اختـصاص، ولا يعـني ذلك أن يكون طبيباً، ومهندساً، ومحامياً، ومحاسباً، وقاضياً، إلا أن طبيعة عمله تتطلب منه الإلمام ببعض المعلومات عن الكـثير مـن الأمـور الـتي تدخل في صميم عمله، كما أن تحرياته عن بعض الجرائم لسبر غورهـا، وكشفها تتطلـب منـه الـسعي الـدؤوب للإلمـام بمعلومـات عـن بعـض المعارف والعلوم، والتطورات العلمية المتجددة كالحاسـوب، الـذي يـتم نقل المعلومات الأمنية والجنائية عن طريقه، فقد غـدت الجريمـة متطـورة ومستحدثة، والطرق لارتكابها متجددة ومتطورة.

٤- التدريب المتخصص:

إن التطورات العلمية الحديثة، والتعقيدات في الوسائل المـستعملة والظروف المستجدة، تتطلب نوعاً من التخصص في التـدريب للفئـات المختلفة حسب مجال تخصصها، فاكتـشاف الجريمـة لم يعـد فقـط بجمـع

المعلومات التقليدية، ولكن أصبحت المعامل الجنائية الفنية تـؤدي دَوْراً مهمّاً في اكتشاف الجريمـة، لـذا لا بـدّ مـن تـدريب متخـصص للـذين يعملـون في المختـبر الجنـائي في مجـالات الكيميـاء، والفيزيـاء العامّـة، وتخصـصات تحليـل الـدم، والإفـرازات، وفحـص الأسـلحة الناريـة والمقذوفات وغيرها.

٥- المظهر الخارجي:

إن المظهر الخارجي لرجُل الأمـن يـرتبط إلى حـد كـبير بشخـصيته، وبمدى تقدير الجمهور له وتقويمه، والمظهر الخارجي هـو مـا يبـدو عليـه رجُل الأمن عندما يـراه الجمهـور ذا هنـدام حـسن، منتظمـاً في مظهـره الخارجي من كل جوانبه، لإعطاء انعكاس جيد له وللعمل الذي يؤديه. خاصةً وأن عمله يتطلب ظهوره أو بقاءه في الطريق العـامّ، أو الأمـاكن العامّة.

٦- التفاعل مع الجمهور:

إن المطلوب مـن رجُـل الأمـن هـو التفاعـل مـع الجمهـور في كـل قضاياه، ليشعر المُواطِن بأن رجُل الأمن هو صـديقه الـذي يجـده بجانبـه عندما يتعرض لمأزق، أو موقف يحتاج إلى التعاضد والتأييد، فلا يجب أن يظل رجُل الأمن بعيداً عن قضايا الجمهور ومشاكله. وبهذا يكون رجُل الأمن جزءاً لا يتجزأ من المجتمع المحيط به والذي يعيش فيه.

٧- **الإخلاص والاستعداد للتضحية:**

إن الانخراط في مهنة الأمن يجب أن لا يكون الغرض منه هو الاسترزاق أعني مصدراً للرزق فقط، بقدر ما يكون التزاماً قوياً لمبادئ المهنة، وتأييداً مُطَلّقاً لأخلاقياتها، وإيماناً عميقاً برسالتها، وبما أن مهنة الأمن محفوفة بالمخاطر، فإن من يسعى للعمل فيها، يكون على استعداد كامل لبذل التضحيات التي تتطلبها المهنة، ولا يقف في طريقه أي عقبات تحول دون الوصول إلى ما يريده تنفيذاً للواجب وطاعة له.

وظائف رجُل الأمن:

إن عمل أجهزة الأمن عمل نبيل في مظهره، جليل في مخبره وحقيقته، وفي ذلك يقول صلوات الله عليه: "عينان لا تمسّهما النار، عين بكت من خَشية الله، وعين باتت تحرُس في سبيل الله"، ورجُل الأمن يعمل بالليل والنهار حتى يطمئن كل مُواطِن على نفسه، وأولاده، وماله، ورزقه، إنه يعمل والناس نيام، وفي كل الأوقات وتحت كل الظروف، وأقسام الأمن ومراكزها ملاذ لكل صاحِب حاجة، ولكل من يسعى لدفع ظلم، أو يطالب بحق (إبراهيم، ١٩٨٨).

إن مهنة رجُل الأمن ذات طبيعة خاصة تتميز بالتنوع والتعدد، والاحتكاك المباشر مع الجمهور، بل هي وثيقة الصلة به، لذلك فإن عمل رجُل الأمن يشمل خدمة الجمهور بكافة فئاته وطبقاته، ومن ثم يجب أن تؤدى هذه الخدمة في إطار من القيم والسلوك بحيث يتقبلها

المُواطِن، وهو مقتنع بها منطلقاً من فهمه الـصحيح أن الرسـالة الأمنيـة هي رسالة نبيلة تهدف إلى تحقيـق أمـن الـوطن وكفالـة الطمأنينـة (أبـو شامة، ١٩٩٢).

وبالنظر إلى وظـائف رجُـل الأمـن في أدبيـات المراجـع والمؤلفـات العلمية والتشريعية والقانونية، نجد أن أهم الوظائف التي يقوم بها رجُـل الأمن تتمثل في الآتي:

١- الوظيفة الإدارية:

وتعني مواجهة أي واقعـة خطـيرة، مـن أجـل الحيلولـة دون نـشوء الضّرر منها، وللحدّ من خطر امتداد ضررها مـع مـرور الـزمن (بهنـام، ١٩٧٨).

ويقصد بالوظيفة الإدارية: مجموعة الواجبات والمهام الـتي تـضطلع بها أجهزة الأمن حين تمارس حق الإدارة العامّة في إقـرار النظـام العـامّ للدولة، وتتمثل في أنشطة مراقبـة الأفـراد وسـلوكهم وتوجيهـه بطريقـة تكفل حماية النظام العامّ (العمرات، ١٩٩٠).

ولم تعد وظيفة الأمن القيام بالأعمال التقليدية بل تعدّت ذلك إلى اتخاذ كافة الأعمال الوقائية والتدابير المختلفة للحفاظ على النظام العامّ والصحة العامّة، وقد تعرض مدلول الأمـن العـامّ لتطـور ملحـوظ في المجتمع الحديث، حيث يمكن التمييز بين أكثر من جانب للأمـن العـامّ، فهناك جانب اقتصادي من مظاهره حماية العملة الوطنية من التهريـب، أو المضاربة غير المشروعة على أسعارها وانتقالها مـن مكـان إلى آخـر،

وهناك جانب سياسي مـن مظـاهره التـصدي لمـا يطلـق عليـه العنـف السياسي، أو الإرهاب (الطراونة، ٢٠٠٨).

٢- الوظيفة القضائية:

وتعني جميع الإجراءات التي تتخذها أجهزة الأمن عقـب ارتكـاب الجريمة، وتشمل جمع المعلومات، وإجراء التحريـات، والانتقـال لمكـان الحادث، والمحافظة على الآثار، وإجـراء المعاينـات والتفتـيش في إطـار القوانين واللوائح، وجمع الاستدلالات اللازمة لإقامة الدعوى، وتنفيذ العقوبات الصادرة على المتهمين (الطراونة، ٢٠٠٨).

٣- الوظيفة الاجتماعيّة:

وتتضمن توفير الحاجات الأولية لأفـراد المجتمـع في مجـال المحافظـة على سلامة البدن، وضبط السلوك، وتثقيف العقل، ولا يتحقـق ذلـك إلا عن طريق تقـديم خـدمات الأجهـزة الأمنيـة ضـمن إطـار تحكمـه القوانين والأنظمة، ومن المتفق عليه أن المجتمعات الحديثـة، قـد ألقـت على الأمن عبئاً جديداً هو الإسهام في حماية أخلاق الشعوب، والحفاظ على ثمرات السلوك الاجتماعي المتعارف عليه بين الأفراد، فضلاً عن مسؤوليتها في تبديد القلق، وتوفير الطمأنينة حتى تتـاح للأفـراد حيـاة مستقرة (العمرات، ١٩٩٠).

وأهم الأعمال التي يقـوم بهـا جهـاز الأمـن مـن خـلال الوظيفـة الاجتماعيّة ما يأتي: إصلاح وتأهيل المحكومين، مراقبة مـصادر إفـساد

الشباب، مكافحة نشاط المتشردين، مكافحة الاحتكار وغلاء الأسعار، الإعلام الأمني، حسم المنازعات في مهدها (العمرات، ١٩٩٠).

وقد جاء في قانون الأمن العامّ الأردني رقم (٣٨) لسَنة ١٩٦٥م، والمعدل سَنة ٢٠١٣م، أن واجبات القوة الرئيسية كما نصت عليها المادة (٤) من القانون، هي:

١-المحافظة على النظام والأمن، وحماية الأرواح، والأعراض، والأموال.

٢-منع الجرائم، والعمل على اكتشافها وتعقيبها والقبض على مرتكبيها وتقديمهم للعدالة.

٣-إدارة السجون، وحراسة السجناء.

٤-تنفيذ القوانين والأنظمة والأوامر الرسمية المشروعة، ومعاونة السلطات العامّة بتأدية وظائفها وفق أحكام القانون.

٥-استلام اللقطات والأموال غير المطالب بها، والتصرف بها وفق أحكام القوانين والأنظمة.

٦-مراقبة وتنظيم النقل على الطرق.

٧-الإشراف على الاجتماعات، والمواكب العامّة في الطرق والأماكن العامّة.

٨-القيام بأية واجبات أخرى تفرضها التشريعات المَرْعِيّة.

وقد جاء في نصّ المادة (٥) من القانون نفسه وظائف مدير الأمن، وهي:

أ- يتولى المدير المسؤولية المباشرة لإدارة شؤون القوة بمختلف وحداتها، وفروعها، وأقسامها ومؤسساتها، وكل ما يتعلق بتنظيمها، وتدريبها، وتسليحها، وتجهيزها، ومراقبة نفقاتها.

ب- للمدير أن يفوّض خطياً جميع أو بعض الصلاحيات المخولة إليه بموجب القوانين، والأنظمة المرعية لأي ضابط لا تقل رتبته عن مقدم ما لم يرد نص يخالف ذلك.

العلاقة بين جهاز الأمن والرّأي العامّ:

إن العلاقات بين جهاز الأمن والرّأي العامّ تتطلب دائماً الدعم والتأييد، والعلاقة بين رجُل الأمن والمجتمع الذي يعيش فيه، ليس دائماً علاقة واضحة على الرغم من أن رجال الأمن عادة ما يتم تنويرهم من وقت لآخر بموضوع العلاقة مع الجمهور وأهمية تقويتها، وقيام هذه العلاقة وتحسينها هو هدف يجب أن يسعى له كل رجُلِ أمن يومياً (أبو شامة، ١٩٩٢).

ويُعدّ جهاز الأمن بمثابة نقطة احتكاك مباشر بين الجمهور والسلطة التنفيذية، الأمر الذي يجعل منه محوراً رئيسياً في التعرّف على الأحوال الاجتماعيّة المتفاوتة، وفي الوقت نفسه أحد المصادر المهمة في تحصيل المعلومات الموثقة عن جميع أنواع المعطيات والأنشطة البشرية التي تدخل

في إطار تحقيق ديناميكية التنمية في المجتمع، كما يُعد أحد صمامات الأمان الذي يحافظ على المجتمع من الانهيار، وسلطة تنفيذية تدعم العلاقات المرغوبة مع الجمهور في المجتمع (النجار، ١٩٩٤).

وعلاقة الجمهور برجُل الأمن تتأثر بما يقوم به رجُل الأمن من تصرفات وسلوكيات أثناء تأدية واجبه، وتحديد العلاقة بين رجُل الأمن والجمهور يتم من خلال عنصرين، هما: (المعلا، ١٩٩٩).

١- جهاز الأمن العامّ:

أي أن يكون لدى الجهاز قناعة تامة بأنه يؤدي عملاً اجتماعياً سامياً ونبيلاً لا غنى عنه بحكم ضرورته الاجتماعيّة، وبحكم أنه عنصر وشرط جوهري في قيام أي مجتمع، واستوائه واستمراريته، وفي الوقت نفسه إدراكه التام بأن المهمة الموكولة إليه، وما لديه من صلاحيات وسلطات للاضطلاع بها ما هو إلا تكليف من المجتمع وتشريف له يقتضي منه أن يرقى إلى مستوى الثقة والشرف معاً.

٢- الجمهور:

ويتمثل في أن يكون لدى الجمهور القناعة التامة بأن أجهزة الأمن ما هي إلا خادمة له ترعى مصالحه وحقوق أفراده، ومن ثم يقتضي هذا منه أن يتوفر لديه إحساس راسخ بأن الأمن مسؤولية مشتركة بينه وبين الأجهزة الأمنية، وأنه لا يمكن للأجهزة المخصّصة للأمن وحدها أن تحقق الأمن المنشود دون مساندة الجمهور.

وإذا تحققت هذه العلاقة بين رجُل الأمن والجمهور تكون في قمّة توازنها واستوائها، ويكون لها نتائج جيدة ومردود إيجابي يتمثل في تفهّم الجمهور وتقبّله لوجود رجُل الأمن والمهمة التي يؤديها ورضاه عن الإجراءات التي يتخذها، بالإضافة إلى تعاونه مع رجُل الأمن والمبادرة في مساندته، والإقدام على المشاركة الإيجابية في حفظ النظام والأمن العامّ، ومواجهة الأنشطة المناوئة للمجتمع والظواهر المُضرّة به (المعلا، ١٩٩٩).

ومن أجل توسيع وتعميق التفاهم المشترك بين أجهزة الأمن والجمهور، ينبغي العمل على زيادة الفُرص التي تعمّق هذا التفاعل من خلال قنوات تحقيق التنسيق والتعاون مع الجمهور، ومن أمثلة ذلك: (أبو شامة، ١٩٩٢)

١-إشراك الجمهور في النشاط الأمني، وبعض المهام كأعمال النّجدة، والمرور، والطواف على الأحياء وغيرها.

٢-إشراك رجال الأمن في البرامج الاجتماعيّة التي تهمّ الجمهور، حتى تتسع مساحة التفاهم التي تقوم بين رجُل الأمن والمُواطِنين.

٣-إشراك رجُل الأمن ببعض المناهج التربوية في المدارس، وإلقاء محاضرات على الطلبة عن دَوْر الأمن، ومهامّه، وما هو مطلوب من الجمهور.

٤-إشراك رجال الأمن في الجمعيات المختلفة للمُواطِنين كالجمعيات الاجتماعيّة، والتطوعية والقيام بدَوْر في هذه الجمعيات، لتمكين

أدوار أخرى لرجال الأمن غير الدَوْر التقليدي المعروف للجمهور.

٥-انتشار رجال الأمن وسط المُواطِنين في الحياة الاجتماعيّة، وذلك بالسكن وسط الأحياء السكنية، والاشتراك معهم في كل النشاطات الاجتماعيّة.

العوامل المؤثرة على العلاقة بين رجُل الأمن والرّأي العامّ

رغم الجهود المبذولة لخلق علاقة إيجابية بين رجُل الأمن والمُواطِن، إلا أن النظرة السلبية لرجُل الأمن ما زالت قائمة، ويمكن توضيح أسباب هذه النظرة إلى العوامل الآتية:

١- عوامل ترتبط بالأمن:

يذهب العديد من الباحثين إلى أن أجهزة الأمن قد يكون لها دَوْر في تدهور العلاقة مع الجمهور، والواقع أنه من الصعب تفسير ذلك بمتغيّر واحد، فهناك العديد من المتغيّرات أسهمت بذلك بشكل مباشر وغير مباشر تتمثّل فيما يأتي:

أ- الرواسب التاريخية:

لا شك أن التجارب التاريخية لعلاقة الأمن مع الجمهور تؤثر على اتجاهات وانطباعات هذا الجمهور نحو رجُل الأمن، فالتطور التاريخي يكشف عن أن أجهزة الأمن في أغلب العصور كانت أداة الاستعمار، والحكم الأجنبي في تحقيق الإخضاع والاضطهاد، كذلك تُشير الدلائل إلى فشل معظم الحكومات الوطنية اللاحقة في الخروج من ذلك، فبإيعاز

من هذه الأنظمة الوطنية اضطرت الأجهزة الأمنية في بعض الأحيان إلى استخدام سياسة متشدّدة تتسم بالعنف في التعامل مع الجماهير، حيث إن ذلك في رأيها وسيلة مفضلة لفرض الاستقرار (محمد، ٢٠٠٤).

ب- طبيعة وظيفة الأمن:

لا يمكن تصوّر تطبيق النظام وتحقيق الأمن الداخلي دون وجود سُلطة يمكن من خلالها اتخاذ كافة الإجراءات التي تعمل على مكافحة الجريمة والحدّ منها، وعلى هذا نجدُ أن هناك تلازماً بين السلطات الممنوحة لرجال الأمن التي تمكّنهم من القبض على المجرمين وتتبع الجُناة، وهذه السلطات الممنوحة تجعل بعض المُواطِنين يتخوفون من التعسّف في استخدامها، وهذا بطبيعة الحال قد يُنشئ حاجزاً نفسياً بين رجُل الأمن وبعض المُواطِنين (الحربي، ١٩٩٩).

ج- اتساع ميدان العمل الأمني:

يؤدي اتساع نطاق التنمية في المجتمعات إلى تزايد الأجهزة الأمنية، بحيث يمتد ليشمل التواجد الفعلي في حياة الجماهير، والمساهمة في تطور المجتمع، فكلما زاد التطور الحضاري، ونُفّذت خطط التنمية أدى ذلك إلى زيادة الأعباء الملقاة على عاتق جهاز الأمن (محمد، ٢٠٠٤).

د- سلوكيات رجُل الأمن:

إن رجُل الأمن إذا ما أخطأ أو سلك مسلكاً معيباً غالباً ما يؤدي ذلك إلى انعكاسات سلبية على علاقته مع الجمهور أو يترك في نفس

المُواطِن أثراً سيئاً يواجَه بالاستياء الشديد، وفي هذا الصدد يمكن التفرقة بين نوعين من الأخطاء، وهما: الأخطاء العادية التي تصدُر عن رجُل الأمن سهواً أو نتيجة لفهم خاطئ كالإقدام على إتيان تصرف غير سوي، والأخطاء التي يرتكبها رجُل الأمن وتنطوي على انحراف مسلكي صارخ، ومثل هذه التصرفات تثير هزات عنيفة في الرّأي العامّ وخاصة إذا ما نُشرت في وسائل الإعلام، وقد تؤدي بالتالي إلى خلخلة علاقة رجُل الأمن بالمجتمع إذا لم تتم مواجهتها بحسم أو ردعها بالكيفية التي تتناسب مع خطورتها (العطار، ١٩٩٥).

٢- عوامل ترتبط بالرّأي العامّ:

لا شك أن التزام الجمهور بالمشاركة في مكافحة الجريمة، يجد تبريره في فكرة التضامن الاجتماعي الذي توجبه المصلحة العامّة للمجموع، انطلاقاً من مبدأ أن مكافحة الجريمة عامل مشترك يخص الرّأي العامّ، وأجهزة الأمن على حدٍّ سواء، كما أنه أمر تُمليه المروءة كقيمة دينية وأخلاقية، بحيث يصبح التفريط في كل ذلك أمراً يثير الأسى في نفوس رجال الأمن، ويؤثر على دَوْرهم في تدعيم حق الحياة الآمنة للأفراد ومستقبل العلاقة بينهم (الطراونة، ٢٠٠٨).

وفي إطار هذا التصور السالف يُشير الرصْد المباشر لواقع تصرفات بعض الأفراد في شأن موقفهم من الجريمة أنهم يساهمون بتصرفاتهم في تسبّب عدم ارتياح للأمن لتبنيهم مسلكاً ينمّ عن التعاطف مع الجاني أو السلبية تجاه الحدث الإجرامي، والأمثلة على ذلك كثيرة لعل الشائع

منها لومُهم لرجال الأمن عند محاولتهم اصطحاب المتّهم إلى دوائر الأمن، أو إخفاء أدلة الإدانة، أو العبث بها، وتشويهها، أو الشهادة لصالحه بغير حق (هلال، ٢٠٠٧).

ومن ناحية أخرى قد يتسم مسلك الأفراد بالسلبية في منع الجرائم قبل وقوعها رغم ظهور الشواهد التي تُشير إلى أنها على وشك الوقوع، رغم قدرتهم على منعها أو إيقاف مَجرى نفاذها بأنفسهم أو الاستعانة برجال الأمن في الوقت المناسب، ولا شك أن هذا التمرّد من جانب بعض الأفراد يؤدي إلى انحسار الفكرة القانونية كأداة للضبط، وبالتالي تأزم العلاقة مع رجُل الأمن (موسى، ٢٠٠١).

٣- عوامل ترتبط بالإطار العامّ للمجتمع:

تدَوْر هذه العوامل أو المتغيّرات حول درجة شرعية النظام السياسي، ودرجة تماسُكه، ودرجة الضغوط والتوترات الداخلية والخارجية، وتدَوْر أيضاً حول درجة رشد السياسات الاقتصادية ومدى تحرّيها للبُعد الاجتماعي، أضف إلى ذلك الوضع الاجتماعي، والثقافي السائد في الدولة فضلاً عن درجة ومستوى السياسات القضائية والتشريعية ودقتها ونزاهتها، ومستوى أداء المنظمات الإدارية، وذلك لأن سوء السياسات بمختلف مصادرها وجوانبها، وانخفاض مستوى أداء المؤسسة الرسمية وغير الرسمية يزيد الأعباء المُلقاة على عاتق الأجهزة الأمنية، ومن ثم يساهم ذلك في خلق بُؤَر التوتّر، والخروج على الشرعية ونموّ الحركات المعادية للنظام، فكل هذه الأمور تلعب

دَوْراً مهيئاً لظهور التوترات، وخلق نوع من الشعور بالـضياع الفـردي، والتفاف الأفراد حول ذواتهم، فيضيع الهدف الوطني، الأمر الذي يحمل على الاعتقاد بعجز السلطات، واليأس مـن إمكانيـة الإصـلاح وتـزداد تبعاً لذلك حالات الخروج على النظام (هلال، ٢٠٠٧).

٤- عوامل تعود لأسباب سياسيّة:

إن الأجهزة الأمنية في البُلدان غـير المـستقرة سياسـياً أكثـر عُرضـة للنقد مـن غيرهـا، إذ يمـارس رجـال الأمـن سـلطاتِهم في دعـم القيـادة الـسياسيّة في الـدول الـتي تتـصف الأنظمـة الحاكمـة فيهـا بالأنظمـة الدكتاتورية، والمستبدّة، والمتسلطة، والتي تحكم شعوبها بـسَطوة الـسلاح والقوة المتمثلة برجُل الأمن، ما يعني أن رجال الأمن أصبحوا جزءاً مـن الأنظمة الحاكمة، ورمزاً لقسوتها، وتمتد نظرة الشعب السلبية إلى النظـام الحاكم لتنال رجال الأمن (الطراونة، ٢٠٠٨).

٥- عوامل تعود إلى وسائل الإعلام:

يُعدّ الإعلام من أهم الوسائل التي تدعم العملية الأمنيـة، بتوجيـه المُواطِن نحو التعاون مع رجُل الأمـن، هـذا إذا تمّ إبـراز الإيجابيـات في سلوكيات رجُل الأمن، أما إذا تمّ التركيز على السلبيات، فإن هناك ردة فعل سلبية من قبل المتلقـي للخـبر في تعاونـه مـع رجُـل الأمـن، وإن وسائل الإعلام مطالبة بأن تكون موضوعية في طـرح العمليـة الأمنيـة وإبراز صورة رجُل الأمن العـامّ بكـل حياديـة، وأن تـبرز الإيجابيـات

وليس فقط البحث عن السلبيات التي تهدف من ورائها إلى إثارة المشاهد (الطراونة، ٢٠٠٨).

كيفية تدعيم الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ

إن مخاطبة المُواطِن عن قُرب، وجَعْله يتحسّس الوظيفة الأمنية ويعرّف مكانتها في المجتمع، تُحمله التعاون معها ومع من يقوم بها لما فيه خيرُ الوطن والمُواطِن، ورجُل الأمن في آن واحد. وهذا من شأنه أن يبني الثقة المتبادَلة بين المُواطِن ورجُل الأمن، ويؤدي إلى زيادة فاعلية العمل الأمني من خلال اكتساب تأييد الجمهور لجهود رجال الأمن (العمرات، ١٩٩٠).

يمكن تدعيم العلاقة بين رجُل الأمن والرّأي العامّ من خلال مجموعة من الالتزامات والواجبات والمعايير يقوم بها رجال الأمن من أجل إيصال الصّورة الواضحة عن طبيعة ما يؤدّونه من وظائف، نوجزها فيما يأتي: (العوجي، ١٩٨٠)

١-إيجاد شعور لدى المُواطِن بأن هناك سلطة مستمدّة من إرادة المجتمع، متمثلة في الجهاز الأمني القادر على حمايته، وذويه، وأملاكه، ويسهر على أمنه وراحته، في الوقت الذي ينصرف هو فيه إلى أعماله اليومية، ومصادر رزقه باطمئنان.

٢-ترسيخ الاعتقاد لدى المُواطِن، بأن الأجهزة الأمنية مستعدة دائماً لتقديم معونتها إليه في كل ما يتعلق بسلامة وجوده في المجتمع، وأنها

قادرة على تذليل الصعوبات التي تعترضه في أثناء تعامله مع غيره في كل ما يهدد استقراره ومصالحه.

٣-تأمين اليقظة التامة حتى يطمئن الناس في حياتهم، من خلال تنفيذ سياسة وقائية فعالة، تكفي لإقناع المُواطِنين بأن المجتمع الذي ينتمون إليه قد أوْكَل مهمة أمنهم واستقرارهم إلى فئة مختارة قادرة ومتمكنة من دَوْرها الاجتماعي.

٤-الجدّية في ملاحقة العابثين بالقوانين والأنظمة والقواعد الأخلاقية المتعارف عليها، وإلقاء القبض على مرتكبي الأفعال الإجرامية.

٥-المحافظة على حُسن سير نظم الضبط الإداري الهادفة إلى حماية المجتمع والبيئة، وذلك من خلال مراقبة تقيّد المُواطِنين بتعليماتها.

٦-بذل العناية التامة لتأمين سلامة الشباب والأطفال في الشوارع، والأماكن المُعدّة للاجتماعات، واللقاءات الثقافية، وتلك المُعدّة للتسلية والرياضة.

٧-تقصّي الحالات الخطِرة، والعمل على إزالة العوامل المؤدية إلى الانحراف، وذلك بالتدخل المباشر في الحالات التي تدفع بعض المُواطِنين إلى الانزلاق في الرذيلة أو الإجرام.

٨-بذل المزيد من الجهود التي تمكّن رجُل الأمن من تفهّم محيطه الاجتماعي الذي يمارس فيه وظيفته، والتعرّف على أفراده.

٩-العمل على فضّ المنازعات والإشكالات البسيطة بين المُواطِنين، بصورة ودية دون إخلال بالعدالة أو الحق.

١٠- تنمية المعرفة العلمية والفنية والقضائية لدى رجال الأمن، وتجهيز أجهزة الأمن بأحدث المعدات والأجهزة اللازمة لتقصي الحقائق وإثبات الأدلة.

وإن من واجب المُواطِن أن يساهم في تحقيق أهداف الأمن العامّ، على الرغم من تخوّف بعض الباحثين من مشاركة المُواطِنين لرجال الأمن في مكافحة الجريمة، وتؤكد غالبية الدراسات الحديثة ضرورة هذه المشاركة لتضمن لجهاز الأمن النجاح في تحقيق أهدافه، وقد يساهم المُواطِن في تحقيق أهداف جهاز الأمن مساهمة مباشرة، مثل: التبليغ الفوري عن الجرائم، وإلقاء القبض على المجرم لحين قدوم رجال الأمن، ومطاردة مرتكبي الجرائم، والإدلاء بالشهادة أمام سلطات التحقيق (المصري، ١٩٩٨).

ولقد أثبتت التجارب العملية والدراسات والبحوث أن تأييد الرّأي العامّ أساسي إذا أرادت الأجهزة الأمنية في أي مكان أن تقوم بواجباتها بدرجة عالية من الكفاءة، ففي دول كثيرة على مستوى العالم توجد صور متعددة لتعاون الجمهور مع الأجهزة الأمنية في أداء وظيفتها، ومن أمثلة ذلك: (المعلا، ١٩٩٩)

١-تكوين دَوْريات إضافية من الجمهور في العديد من الدول الأوروبية، لدعم المُراقبة على المحال والمساكن، والمنشآت، والملاعب، وبالتالي التبليغ عن أي تحرك مُريب.

٢-توجد في المملكة المتحدة على سبيل المثال تنظيمات أمنية احتياطية تتكوّن من مُواطِنين متطوعين يتم استدعاؤهم في حالة الطوارئ، أو في أثناء المناسبات الخاصة للمساعدة في تنظيم المرور والتجمّعات.

٣-يضع أعضاء نوادي الهُواة للإذاعة قصيرة الموجة في بعض المناطق بأوروبا، والولايات المتحدة وسائل الاتصال الخاصة بهم تحت تصرف الأمن، للمساعدة في البحث عن الضالين أو المفقودين، أو المجرمين الهاربين.

وعلى المستوى المحلي فإن أجهزة الأمن الأردنية حاولت جاهدةً تدعيم صورتها الذهنية عن طريق عَقد الندوات والمحاضرات، وإقامة وُرش تعليمية في المدارس لتوعية الطلبة بأمور كثيرة، ومن أمثلة ذلك: الحرائق، والزلازل، والإسعافات الأولية، كما قامت بإنشاء مواقع إلكترونية لكل وحدة من وحدات الأمن، مضيفة إلى الموقع مكتب المظالم لتستطيع الاطلاع على شكاوى المُواطِنين وحلها.

الفصل الرابع

الصّورة الذهنية لرجُل الأمن:
دراسة تطبيقية

- منهج الدرّاسة.
- مجتمع الدرّاسة.
- عينة الدرّاسة.
- أداة الدرّاسة.
- نتائج الدراسة التطبيقية.

الفصل الرابع

الصّورة الذهنية لرجُل الأمن: درّاسة تطبيقية

يتضمن هذا الفصل وَصفاً للإجراءات التي استخُدِمت في الدرّاسة، وتعريفاً بمنهج الدرّاسة ومجتمعها وعينتها، والأدوات المستخدَمة فيها، وكيفية بنائها، وإجراءات تطبيقها، واستخلاص النتائج.

منهج الدرّاسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفيّ المسحيّ لتحقيق أهداف الدرّاسة، والإجابة عن تساؤلاتها، والتحقق من فُروضها، ويعدّ أسلوب المسح من أبرز المناهج المُستخدَمة في الدراسات الإعلامية خاصة البحوث الوصفية والاستكشافية.

ومنهج المسح: "جُهد علمي منظَّم للحصول على بيانات ومعلومات، وأوصاف عن الظاهرة موضوع البحث من العدد الحدي من المفردات المكونة لمجتمع البحث، ولفترة زمنية كافية للدراسة، وذلك بهدف تكوين القاعدة الأساسية من البيانات والمعلومات المطلوبة في مجال تخصص معين، أو تحديد كفاءة الأوضاع القائمة عن طريق مقارنة المعلومات التي تمّ الحصول عليها بمستويات، أو معايير قياسية سبق اختبارها وإعدادها، أو التعرّف على الطرق والأساليب والممارسات

التي اتبعت لمواجهة مشكلات معينة، أو استخدام هذه البيانات الشاملة في رسم السياسات، ووضع الخطط على أساس من الاستبصار الكامل بجوانب الموقف" (حسين، ١٩٩٥).

وفي إطار المنهج الوصفي المسحي تمّ استخدام مسح الرّأي العامّ الأردني، بهدف التعرّف على آراء عينة من المبحوثين واتجاهاتها، وانطباعاتها، ودوافعها، وتأثيراتها، ومعتقداتها، وقيمها حول الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

مجتمع الدرّاسة:

تكوّن مجتمع الدرّاسة من فئات مختلفة من جمهور الرّأي العامّ في المملكة الأردنية الهاشمية، لدراسة الصّورة الذهنية لرجُل الأمن، وحدّد الباحث مجتمع الدرّاسة في ثلاث محافظات، هي: عمّان، وإربد، والكرك؛ لأن هذه المحافظات تُمثّل كثافة سكانية مُرتَفِعة، ومتنوعة، مقارنةً بتعداد سكان المجتمع الأردني في باقي المحافظات، وذلك حسب دائرة الإحصاءات العامّة، إذ بلغت نسبة السكان الذين يقيمون في الحَضر ٨٢,٦٪ من مجموع السكان العامّ، مما يعطي بُعداً مهماً للدراسة، وقت إجرائها.

عينة الدرّاسة:

نظراً لكِبَر حجم مجتمع الدرّاسة (إذ قدرت دائرة الإحصاءات العامّة عدد السكان في الأردن لعام ٢٠١٣م، ستة ملايين وخمس مئة

وثلاثين ألف نسِمة (٦،٥٣٠،٠٠٠))، فقد تمّ اللجوء إلى أخذ عينة عشوائية طبقية من المجتمع، وقسّم مجتمع الدرّاسة إلى فئات، وفقاً للتوزيع المتساوي، وتمّ اختيار ثلاث محافظات من المملكة (عمّان، وإربد، والكرك) مُوزّعة بين إقليم الشمال، والوسط، والجنوب، لتحقيق التجانس بين أفراد كل فئة، وتضم كل فئة (٧٥) مفردة، فكان عدد أفراد العينة (٤٥٠) مفردة، استعاد منها الباحث (٤٣٢) مفردة، أي بنسبة (٩٦٪) من أفراد عينة الدرّاسة.

وتُعرف العينة بأنها جزء من مجتمع البحث الأصلي، تحقق أغراض البحث، وتُغني الباحث عن مشقات دراسة المجتمع الأصلي، ويختارها بأساليب مختلفة، وتضم عدداً من أفراد المجتمع الأصلي (عبيدات، ٢٠١٠).

وتُعَدّ العينة الطبقية من أكثر الطرق استخداماً، نظراً لعدم تجانس الأفراد في المجتمع باعتبارهم يتدرجون في طبقات متباينة، ويختلفون في مستوياتهم الثقافية، والاجتماعيّة، والاقتصادية، وباختيار العينة الطبقية يتم ضمان تمثيل العينة لكافة طبقات المجتمع المتباينة (سميسم، ٢٠٠٢).

لذا قام الباحث بتقسيم مجتمع الدرّاسة إلى فئات تتصف بالتقارب في الصفات، والخصائص ذات الصلة بموضوع الدرّاسة، وفيما يأتي السّمات الديموغرافية لعينة الدرّاسة:

جدول (١): يبين توزيع أفراد عينة الدرّاسة وَفق البيانات الشخصية

الرقم التسلسلي	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
١	النوع	ذكَر	263	60.9
		أنثى	169	39.1
		المجموع	432	100.0
٢	العمر	من ١٨-٢٧ سَنة	109	25.2
		من ٢٨-٣٧ سَنة	104	24.1
		من ٣٨-٤٧ سَنة	101	23.4
		٤٨ سَنة فأكـثـر	118	27.3
		المجموع	432	100.0
٣	مكان الإقامة	عمّان	179	41.4
		إربد	124	28.7
		الكرك	129	29.9
		المجموع	432	100.0
٤	المستوى التعليمي	أقل من الثانوية العامّة	28	6.5
		الثانوية العامّة	37	8.6
		دبلوم مُتوَسّط	27	6.3
		طالب جامعي	78	18.1
		بكالـوريوس	145	33.6

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	المتغير	الرقم التسلسلي
10.0	43	ماجستير		
17.1	74	دكتوراه		
100.0	432	المجموع		
66.7	288	مُتَزوّج/ مُتَزوّجة	الحالة الاجتماعيّة	٥
31.7	137	أعزب/ عزباء		
1.6	7	مُطَلّق/ مُطَلّقة		
٠	٠	أرمل/ أرملة		
100.0	432	المجموع		
16.9	73	نائب	طبيعة العمل	٦
16.2	70	أستاذ جامعيّ		
16.9	73	طالب جامعيّ		
16.9	73	مُدرّس		
16.7	72	مُوَظّف		
16.4	71	عامل		
100.0	432	المجموع		

أداة الدرّاسة:

تمّ اعتماد الاستبانة أداة بحثية لجمع البيانات والمعلومات عن موضوع الدرّاسة، بعد أن تمّ تطويرُها اعتماداً على خبرة الباحث العملية الميدانية، والبحوث والدراسات السابقة.

وتكونت استبانة الدرّاسة من جزأين رئيسيين، هما:

- الجزء الأول: ويشمل معلومات ديموغرافية تُفيد في التعرّف على خصائص أفراد العينة مثل: (النوع، والعمر، والمستوى التعليمي، وطبيعة العمل، والسكن، والحالة الاجتماعيّة).
- الجزء الثاني: ويتكوّن من (٥٠) فِقْرة، يُجاب عليها وفق سُلّم تدريجي خُماسي، موافق بشدة تأخذ القيمة (٥)، وموافق تأخذ القيمة (٤)، ومُحايد تأخذ القيمة (٣)، وغير موافق تأخذ القيمة (٢)، وغير موافق بشدة تأخذ القيمة (١). وتتوزع فِقرات أداة الدرّاسة على خمسة محاور، بالإضافة إلى ثلاثة محاور دون فقرات تغطي أسئلة الدرّاسة (مشكلة الدرّاسة)، وهي كالآتي:
- المحور الأول: الأسلوب الذي يتعامل به رجُل الأمن مع المُواطِن.
- المحور الثاني: وسائل الاتصال التي ساهمت في تشكيل الصّورة الذهنية عن رجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني.
- المحور الثالث: أساليب الاتّصال التي ساهمت في تشكيل الصّورة الذهنية عن رجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني.

- المحور الرابع: السّمات العامّة لرجُل الأمن التي ساهمت في تشكيل صورته الذهنية، وتَقيسُه (١٥) فِقْرة.
- المحور الخامس: دَوْر القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن، وتَقيُسه (٨) فقرات.
- المحور السادس: مدى رضا الرّأي العامّ الأردنيّ عن أداء رجُل الأمن وسلوكه، وتَقيسُه (١٥) فِقْرة.
- المحور السابع: دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن، وتَقيسُه (٦) فقرات.
- المحور الثامن: دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن، وتَقيسُه (٦) فقرات.

نتائج الدرّاسة التطبيقية:

هدفت الدرّاسة إلى التعرّف على الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني: دراسة ميدانية، حيث تمّ توزيع (٤٥٠) استبانة على عينة الدرّاسة، وتمّ استرداد (٤٣٢) استبانة صالحة لأغراض التحليل، أي بنسبة (٩٦٪).

وبَعد تطبيق أداة الدرّاسة، جُمعت استجابات أفراد العينة وحُوّلت استجاباتهم إلى درجات، ثم وُجِدت التكرارات والنسب المئوية، واستُخدِم اختبار الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ)، والمُتوَسّطات الحسابية لإيجاد دَوْر محاور الاستبانة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل

الأمن العامّ لدى الرّأي العامّ الأردني مـن وجهـة نظـر عينـة الدرّاسـة، وذلك عند مستوى الدلالة (a=0.05).

الإجابة عن أسئلة الدرّاسة:

١- ما اتجاهات الرّأي العامّ الأردني نحو رجُل الأمن؟

للإجابة عن هـذا الـسؤال، تمّ سـؤال عينـة الدرّاسـة عـن رأيهـا في الأسلوب الذي يتعامل به رجُل الأمن مـع المُـواطِن، ويُوضّـح الجـدول رقم (٣) رأي أفراد العينة.

جدول (٣): يُوضّح رأي أفراد عينة الدرّاسة في الأسلوب الذي يتعامل به رجُل الأمن مع المُواطِن

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
ممتاز	124	28.7
جيّد	197	45.6
مُتوَسّط	77	17.8
مقبول	22	5.1
غير لائق	12	2.8
المجموع	432	100.0

يتّضح من نتائج الجدول (٣) أعلاه بأن ٤٥,٦٪ من أفراد عينة الدرّاسة أشاروا بأن أسلوب رجُل الأمن جيّد في تشكيل صورته الذهنية، وأن ٢٨,٧٪ من أفراد عينة الدرّاسة أشاروا بأن أسلوب رجُل الأمن ممتاز في تشكيل صورته الذهنية، وأن ١٧,٨٪ من أفراد عينة الدرّاسة أشاروا بأن أسلوب رجُل الأمن مُتوَسّط في تشكيل صورته الذهنية، وأن ٥,١٪ من أفراد عينة الدرّاسة أشاروا بأن أسلوب رجُل الأمن مقبول في تشكيل صورته الذهنية، وأن ٢,٨٪ من أفراد عينة الدرّاسة أشاروا بأن أسلوب رجُل الأمن غَير لائق في تشكيل صورته الذهنية.

بالنظر في نتائج هذا الجدول، يُلاحظ أن أكثر من نصف عينة الدرّاسة أشاروا بأن أسلوب رجُل الأمن في التعامل مع جمهور الرّأي العامّ كان تعاملاً جيداً أو ممتازاً، ما يُشير إلى أن الرّأي العامّ الأردني يحمل اتجاهاً إيجابياً نحو رجُل الأمن، ومَن أفاد بأن أداء رجُل الأمن غير لائق تمثل بنسبة ضعيفة جداً من إجابات المبحوثين عن الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

وتتفق الدرّاسة الحالية مع دراسة العاجل (٢٠٠٥م)، التي أظهرت بأن للشرطة صورة إيجابية جيدة لدى الجمهور، كما تتفق مع دراسة الشّرمان (٢٠٠٣م)، التي خَلُصت إلى أن صورة رجُل الشرطة لدى المُواطِن القَطَري إيجابية، حيث رآها كذلك ما يزيد على ٨١٪ من أفراد العينة.

وتختلف هذه الدرّاسة مع دراسة منصور (١٩٩٧م)، التي خَلُصت إلى أن الصّورة الذهنيـة لجهـاز الـشرطة في شمـال الأردن هـي صـورة فقـيرة وسلبية في معظم الأحيان.

٢- ما مصادر الصّورة الذهنية السائدة لدى الرّأي العامّ الأردني عن رجُل الأمن؟

للإجابة عن هذا المِحور تمّ تقسيمه إلى سؤالين، على النحو الآتي:

١-سؤال عينة الدرّاسة عن وسائل الاتـصال الـتي سـاهمت في تـشكيل الصّورة الذهنية لديهم عن رجُل الأمن. ويُوضّح الجـدول رقـم (٤) وسائل الاتصال التي ساهمت في تشكيل الصّورة الذهنية.

جدول (٤): يُوضّح التكرارات، والنسبة المئوية لوسائل الاتصال التي ساهمت في تشكيل الصّورة الذهنية لدى الرّأي العامّ عن رجُل الأمن.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
التلفاز	263	60.9
الإذاعة	55	12.7
الصّحف	25	5.8
المجلات	3	0.7
المسرح	12	2.8
الشّبكة العنكبوتيّة (الإنترنت)	12	2.8
شبكات التّواصل الاجتماعيّ	62	14.4
المجموع	432	100.0

يتّضح من الجدول (٤) أعلاه أن ٩ , ٦٠٪ من أفراد عينة الدرّاسة شكّلوا صورتهم عن رجُل الأمن من التلفاز، وهذا يدل على أهمية التلفاز، ونسبة المتابعة العالية له لدى الرّأي العامّ الأردني، وأن ٤ , ١٤٪ من أفراد عينة الدرّاسة شكّلوا صورتهم الذهنية عن رجُل الأمن من شبكات التواصل الاجتماعي، وأن ٧ , ١٢٪ من أفراد عينة الدرّاسة شكّلوا صورتهم عن رجُل الأمن من الإذاعة، وأن ٨ , ٥٪ من أفراد عينة الدرّاسة شكّلوا صورتهم عن رجُل الأمن من الصُّحُف، وأن ٨ , ٢٪ من أفراد عينة الدرّاسة شكّلوا صورتهم عن رجُل الأمن من المَسْرح، وأن ٨ , ٢٪ من أفراد عينة الدرّاسة شكّلوا صورتهم عن رجُل الأمن من الشبكة العنكبوتية، وأن ٧ , ٠٪ من أفراد عينة الدرّاسة شكّلوا صورتهم عن رجُل الأمن من المجلات.

وتدل هذه النتائج على أن التلفاز من أهمّ مصادر تكوين الصّورة الذهنية عن رجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني، ويليه شبكات التواصل الاجتماعي، ثم الإذاعة.

وتُعَدّ هذه النتائج منطقية؛ لأن كثيراً من الدراسات والمؤلفات العلمية أفادت أن التلفاز من أكثر الوسائل الإعلامية تأثيراً في الجمهور، نتيجة استحواذه وسيطرته على الجمهور، ويتميز التلفاز عن وسائل الإعلام الأخرى بأنه يعطي صورة حية، أو صامتة مصحوبة بتعليق صوتي يتضمن في ثناياه معالجة فكرية، وذلك هو ميدان اللقاء مع الجماهير والتلفاز. وقد استطاع التلفاز بصفته

وسيلة اتصال جديدة أن يزيد في الإنسان الطابع المسؤول ويثيره، إذ يقابل الوعي الخامل بتدفق الإعلام، ويمنح فرصة التعبير للذين لم يحصلوا على الحق في الكلام، وتكْمُن أكبر الثورات التي أحدثتها أجهزة التلفزة في السماح للأعداد الهائلة من عامة الشعب بالتعبير الشخصي عن آرائهم على الشاشة الصغيرة (الشطري، ٢٠١٣).

وأن ثقافة الصّورة هي علامة على التغيير الحديث مثلما هي السبب فيه، ولأول مرّة في تاريخ البشرية الثقافي والاجتماعي نجد أنفسنا عاجزين عن رؤية، أو تسمية قادة حقيقيين يقودون الناس ويؤثرون عليهم فكرياً أو سياسياً بحجم تأثير الصّورة التي تُحدِث التغيير النظامي والُمحكم والشمولي، وعندما جاء التلفاز معتمداً على الخبر المصوّر كان مَدعاة للتصديق؛ لأن المشاهد سيتحول إلى شاهد عَيان (الشطري، ٢٠١٣).

وتتفق هذه الدرّاسة مع دراسة (Mawby, 2008) التي خَلُصت بأن وسائل الإعلام التقليدية (تلفاز، وإذاعة، وصحافة) تعدّ أحد المصادر التي يعتمد عليها الجمهور في الحصول على المعلومات عن نشاطات الشرطة وأخبارهم.

كما تتفق مع دراسة (Callanan, Valerie, 2011) التي خَلُصت إلى أن عَرض الأخبار التلفازية، وتناول برامج الواقع للجرائم تساهم بشكل ملحوظ في زيادة الثقة بالشرطة.

٢-سؤال عينة الدرّاسة عن أساليب الاتصال التي ساهمت في تشكيل

الصّورة الذهنية لديهم عن رجُل الأمن. ويُوضّح الجدول رقم (٥) أساليب الاتصال التي ساهمت في تشكيل الصّورة الذهنية.

جدول (٥): يُوضّح التكرارات، والنسبة المئوية لأساليب الاتّصال التي ساهمت في تشكيل الصّورة الذهنية عن رجُل الأمن.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الأصدقاء	72	16.7
الأقارب	35	8.1
التّعامل المباشر	280	64.8
زملاء العمل	19	4.4
الندوات	12	2.8
المحاضرات	5	1.2
المؤتمرات	9	2.1
المجموع	432	100.0

يتّضح من نتائج الجدول (٥) أعلاه بأن التعامل المباشر مع رجُل الأمن من أهم مصادر الصّورة الذهنية السائدة لدى الرّأي العامّ عن رجُل الأمن، التي أسهمت في تشكيل صورة رجُل الأمن الذهنية بنسبة ٦٤,٨٪. وتفسّر هذه النتيجة أن الرّأي العامّ الأردني يتعامل بشكل كبير مع رجُل الأمن، كما تُوضّح مدى قُرب رجُل الأمن من الرّأي العامّ الأردني.

ويُعدّ الأصدقاء المصدرَ الثاني من مصادر تشكيل الصّورة الذهنية عن رجُل الأمن لدى أفراد العينة بنسبة ١٦,٧٪ أي في المرتبة الثانية.

وجاء دَوْر الأقارب في تشكيل الصّورة الذهنية عن رجُل الأمن لدى أفراد العينة في المرتبة الثالثة، أي بنسبة ٨,١٪، وجاء دَوْر زملاء العمل في تشكيل صورة الذهنية عن رجُل الأمن لدى أفراد العينة في المرتبة الرابعة، أي بنسبة ٤,٤٪.

أما النّدوَات فقد جاءت في المرتبة الخامسة بنسبة ٢,٨٪ في تشكيل الصّورة الذهنية عن رجُل الأمن، وتليها المحاضرات في المرتبة السادسة بنسبة ١,٢٪. وهذه النتيجة تفسّر قلة اهتمام الرّأي العامّ الأردني بالمشاركة في الندوات، أو حضور المحاضرات، وأسهمت المؤتمرات في تشكيل الصّورة الذهنية عن رجُل الأمن بنسبة ١,٢٪.

وتتفق هذه الدرّاسة مع دراسة خليل (٢٠١٢م) التي خَلُصت إلى أن الخبرة والتعامل المباشِرَين مع جهاز الشرطة كانا في المرتبة الأولى، من بين أكثر الوسائل الاتصالية والإعلامية التي يلجأ إليها الرّأي العامّ الفلسطيني في تكوين الصّورة الذهنية عن هذا الجهاز.

٣- ما السّمات العامّة لرجُل الأمن من وجهة نظر الرّأي العامّ الأردني؟

للإجابة عن هذا المحور تمّ سؤال أفراد العينة عن السّمات العامّة لرجُل الأمن التي ساهمت في تشكيل صورته الذهنية، وتمّ تقسيمه إلى (١٥) فِقْرة، وأجيب عنها حسب مقياس (ليكرت) ذي التوزيع

الخماسي، وتمّ رصْد المُتوَسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية كما هـو مُوضّح في الجدول رقم (٦).

جدول (٦): المُتوَسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للسِّمات العامّة لرجُل الأمن التي ساهمت في تشكيل صورته الذهنية.

الترتيب بالاستبانة	الفِقْرة	المُتوَسّط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الأهمية النسبية	الرتبة
٩	أنيق، وحسن المظهر	4.15	0.74	83.01%	مُرتَفِع	١
٣	منضبط	3.95	0.83	79.07%	مُرتَفِع	٢
١٢	قادر على تحمّل مسؤولياته الأمنية	3.85	0.90	76.99%	مُرتَفِع	٣
١١	مِهْنِيّ في أداء عمله	3.80	0.85	75.93%	مُرتَفِع	٤
١٥	شُجاع وقويّ الشخصية	3.75	0.93	74.95%	مُرتَفِع	٥
١	صادِق	3.74	0.79	74.86%	مُرتَفِع	٦
٦	صاحِب ذوق في تعامله مع المُواطِن	3.71	0.95	74.21%	مُرتَفِع	٧
٢	عَفيف النّفس	3.69	0.89	73.70%	مُرتَفِع	٨
٥	واسِع الصّدر	3.61	0.94	72.13%	مُتوَسّط	٩
١٠	هادئ، وغير مُنفعل	3.58	0.95	71.53%	مُتوَسّط	١٠

الترتيب بالاستبانة	الفِقْرة	المُتوَسّط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الأهمية النسبية	الرتبة
٨	لديه القُدرة على فَهم المُواطِنين	3.56	0.94	71.16%	مُتوَسّط	١١
٤	مُحايد	3.43	1.00	68.56%	مُتوَسّط	١٢
٧	صاحِب ثقافة، ومعرفة	3.36	0.98	67.27%	مُتوَسّط	١٣
١٣	مُتعال في تعامله مع الآخرين	2.91	1.11	58.19%	مُتوَسّط	١٤
١٤	يستغل نفوذه لتحقيق مصالحه الشخصية	2.91	1.15	58.24%	مُتوَسّط	١٥

يتّضح من الجدول (٦) أعلاه بأن المُتوَسّطات الحسابية تراوحت بين (٢,٩١-٤,١٥)، وأن أعلى مُتوَسّط كان لصفة "أنيق وحَسَن المظهر" التي بلغ مُتوَسّطها الحسابي ٤,١٥ بانحراف معياري ٠,٧٤، وأن أقل مُتوَسّط حسابي كان للفِقْرة "يستغل نفوذه لتحقيق مصالحه الشخصية" والتي بلغ مُتوَسّطها الحسابي ٢,٩١ بانحراف معياري (١,١٥)، وأن معظم الفقرات تُشير إلى أن رجُل الأمن يتمتع بصفات إيجابية مثل: شُجاع، عَفيف، صاحِب ذوق في تعامله مع المُواطِن، مِهْنيّ في أداء عمله.

ويتّضح من نتائج الجدول المُدْرَج أعلاه أن أبرز السّمات العامّة التي ساهمت في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني، تتمثل في سِمة "أنيق وحَسَن المظهر"، فقد جاءت في المرتبة الأولى بنسبة ٨٣,٠١٪، وتفسّر هذه النتيجة بأن رجُل الأمن يهتم بمظهره الخارجي، ولباسِه.

كما يتّضح من نتائج الجدول المُدْرَج أعلاه أن سِمة مُنضبط جاءت بالمرتبة الثانية بنسبة ٧٩,٠٧٪، وتفسّر هذه النتيجة أن الرّأي العامّ الأردني يرى أن رجُل الأمن ملتزم بالقانون.

كما يتّضح من نتائج الجدول المُدْرَج أعلاه أن سِمة "قادر على تحمّل مسؤولياته الأمنية" جاءت بالمرتبة الثالثة بنسبة ٧٦,٩٩٪، وتفسّر هذه النتيجة أن الرّأي العامّ الأردني يثِق برجُل الأمن بتحمّله مسؤولياته، وهذا يؤدّي إلى شعور الرّأي العامّ الأردني بالأمن والاطمئنان لوجود رجُل أمن قادر على تحمّل مسؤولياته.

كما يتّضح من نتائج الجدول المُدْرَج أعلاه أن سِمة "مِهْنيّ في أداء عمله" جاءت بالمرتبة الرابعة بنسبة ٧٥,٩٣٪، وتفسّر هذه النتيجة أن رجُل الأمن كما يراه الرّأي العامّ الأردني مِهْنيّ في أداء عمله، فهو لا يؤمن بالوساطة أو المحسوبية، وهذا ما تؤكّده سِمة "يستغل نفوذه لتحقيق مصالحه الشخصية" التي جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة ٥٨,٢٤٪، لتدل على مِهْنيّة رجُل الأمن العامّ الأردني.

ويُوضّح الجدول أعلاه أن السّمات العامّة لرجُل الأمن من وجهة نظر الرّأي العامّ الأردني، هي: (أنيق وحَسَن المظهر، ومُنضبط، وقادِر على تحمّل مسؤولياته الأمنية، ومِهْنيّ في أداء عمله، وشُجاع، وقويّ الشخصية، وصادِق، وصاحِب ذَوق في تعامله مع المُواطِن، وعَفيف النّفس، وواسِع الصدر...).

وتتفق نتائج الدرّاسة الحالية مع نتائج دراسة المطيري (٢٠١٢م) التي أظهرت أن أفراد عينة الدرّاسة موافقون تماماً على السّمات العامّة الواجب توافرها في رجُل الأمن؛ للمساهمة في تشكيل صورته الذهنية، وأهمها: (مُفيد، شُجاع، نَظيف، وفِيّ، مَوثوق، مُتعاون، مُسالم، مُجتهد، مُنضبِط، نَزيه، صادِق، صَبور، مَحبوب).

٤- إلى أي مدى ساهمت التشريعات، والقوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني؟

للإجابة عن هذا المِحور تمّ سؤال أفراد العينة عن دَوْر القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني، وتمّ تقسيمه إلى (٨) فقرات، وأجيب عنها حسب مقياس (ليكرت) ذي التوزيع الخُماسي، وتمّ رصْد المُتوَسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو مُوضّح في الجدول رقم (٧).

جدول (٧): المُتوَسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدَوْر القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني.

الترتيب بالاستبانة	الفِقْرة	المُتوَسّط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الأهمية النسبية	الرتبة
٢٠	تحدّد دَوْر رجُل الأمن في حماية أمن المجتمع.	4.11	0.70	82.22%	مُرتَفِع	١
١٩	تُحدِّد واجبات رجُل الأمن، وحقوق المُواطِن.	4.06	0.67	81.25%	مُرتَفِع	٢
١٦	تُلزم رجُل الأمن بواجبات، ووظائف محددة.	4.04	0.74	80.83%	مُرتَفِع	٣
٢٣	تمكّن رجُل الأمن من القيام بواجباته بكفاية واقتدار.	3.98	0.79	79.54%	مُرتَفِع	٤
٢٢	تتوافق مع القيم والأعراف الاجتماعيّة السائدة في المملكة.	3.97	0.80	79.40%	مُرتَفِع	٥

الترتيب بالاستبانة	الفِقْرة	المُتوَسّط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الأهمية النسبية	الرتبة
١٨	تُظهِر أهمّيّة رسالة رجُل الأمن.	3.96	0.80	79.17%	مُرتَفِع	٦
٢١	تتوافق مع المعايير الدّولية، والإنسانية الخاصة بحقوق الإنسان.	3.87	0.85	77.41%	مُرتَفِع	٧
١٧	تجعل المُواطِن شريكاً لرجُل الأمن في العملية الأمنية.	3.86	0.82	77.13%	مُرتَفِع	٨

تُوضّح نتائج الجدول (٧) أعلاه أن المُتوَسّطات الحسابية تراوحت بين (٣,٨٦-٤,١١)، وأن أعلى مُتوَسّط كان لفِقْرة "تحدّد دَوْر رجُل الأمن في حماية أمن المجتمع". التي بلغ مُتوَسّطها الحسابي ٤,١١ بانحراف معياري (٠,٧٠)، وتفسّر هذه النتيجة مدى اطلاع الرّأي العامّ الأردني على قانون الأمن العامّ، ومدى إيمانهم بهذا القانون بتحديد دَوْر رجُل الأمن في حماية أمن المجتمع.

كما يثق الرّأي العامّ بقانون الأمن العامّ بتحديد حقوقه وواجبات رجُل الأمن، فقد جاءت الفِقْرة "تحديد واجبات رجُل الأمن وحقوق المُواطِن" في المرتبة الثانية بنسبة ٨١,٢٥٪.

وإن أقل مُتوَسّط حسابي كان للفِقْرة " تجعل المُواطِن شريكاً لرجُل الأمن في العملية الأمنية". الذي بلغ مُتوَسّطه الحسابي ٣,٨٦ بانحراف معياري (٠,٨٢)، وبنسبة ٧٧,١٣٪ وهي نسبة مُرتَفِعة، وهذا يدل على أن جميع الفِقرات التي تُشير إلى دَوْر التشريعات والقوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني كانت مُرتَفِعة.

كما تُوضّح نتائج الجدول أعلاه أن التشريعات والقوانين الناظمة للعلاقة بين رجُل الأمن، والمُواطِن ساهمت في تشكيل الصّورة الذهنية لدى الرّأي العامّ الأردني بشكل إيجابي بنسبة ٧٩,٦٢٪، ولم تتطرق أي من الدراسات السابقة إلى دَوْر القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن العامّ لدى الرّأي العامّ.

٥- ما مدى رضا الرّأي العامّ الأردني عن أداء رجُل الأمن وسلوكه؟

للإجابة عن هذا المِحور تمّ سؤال أفراد العينة عن مدى رضا الرّأي العامّ الأردني عن أداء رجُل الأمن وسلوكه، وتمّ تقسيمه إلى (١٥) فِقْرة، وأجيب عنها حسب مقياس (ليكرت) ذي التوزيع الخُماسي، وتمّ رصْد المُتوَسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما هو مُوضّح في الجدول رقم (٨).

جدول (٨): المُتوَسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى رضا الرّأي العامّ الأردنيّ عن أداء رجُل الأمن وسلوكه.

الترتيب بالاستبانة	الفِقْرة	المُتوَسّط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الأهمية النسبية	الرتبة
٣٦	يحمي الشخصيات العامّة، والأماكن المهمّة.	4.08	0.79	81.67%	مُرتَفِع	١
٢٨	يحمي أرواح المُواطِنين، وأعراضهم، وممتلكاتهم.	4.08	0.78	81.53%	مُرتَفِع	٢
٣٥	يكافح الجريمة، ويلاحق المجرمين.	3.93	0.84	78.52%	مُرتَفِع	٣
٢٤	يحافظ على حقوق المُواطِن، وكرامته.	3.92	0.81	78.38%	مُرتَفِع	٤
٢٥	يتقيد بالأنظمة والتعليمات الخاصة بحماية المُواطِنين.	3.89	0.82	77.78%	مُرتَفِع	٥
٢٧	لديه القدرة على التّصرّف في المواقف الحَرِجة.	3.75	0.85	74.91%	مُرتَفِع	٦
٢٩	يراعي حقوق الإنسان في عمله.	3.72	0.86	74.31%	مُرتَفِع	٧
٢٦	يتعامل بحزم مع المخالفين للقانون.	3.69	0.99	73.75%	مُرتَفِع	٨

الترتيب بالاستبانة	الفِقْرة	المُتوَسّط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الأهمية النسبية	الرتبة
٣٧	ينمّي روح التّعاون، والمودّة بينه وبين المُواطِنين.	3.63	0.95	72.64%	مُتوَسّط	٩
٣١	يخاطب المُواطِنين بأسلوب مهذّب.	3.60	0.87	71.94%	مُتوَسّط	١٠
٣٤	يسعى إلى منع الجريمة قبل وقوعها.	3.59	1.01	71.85%	مُتوَسّط	١١
٣٠	يتعامل بحيادية مع المُواطِنين.	3.41	0.97	68.19%	مُتوَسّط	١٢
٣٣	يطبّق القانون بحياديّة تامّة.	3.38	0.97	67.69%	مُتوَسّط	١٣
٣٢	يستخدم لغة التّهديد مع المُواطِنين.	2.86	1.04	57.13%	مُتوَسّط	١٤
٣٨	يرى نفسه فوق القانون.	2.83	1.14	56.53%	مُتوَسّط	١٥

تُوضّح نتائج الجدول (٨) أعلاه أن أفراد العينة من الرّأي العامّ الأردني راضون عن أداء رجُل الأمن وسلوكه بمُتوَسّط (٣,٦٢) وهو مُتوَسّط يقع في الفئة فوق المُتوَسّط من فئات المقياس الخُماسي، وتراوحت المُتوَسّطات الحسابية بين (٢,٨٣ - ٤,٠٨). وجاءت الفقرة "يحمي الشخصيات العامّة والأماكن المهمّة" في المرتبة الأولى بنسبة ٨١,٦٧٪، بمُتوَسّط حسابي ٤,٠٨، وانحراف معياري (٠,٧٩)، وتليها

في المرتبة الثانية فقرة "يحمي أرواح المُواطِنين وأعراضـهم وممتلكـاتهم"، بمُتوَسِّـط حـسابي ٤,٠٨، وانحـراف معيـاري (٠,٧٨)، وتفـسّر هـذه النتيجة رضا الـرّأي العـامّ عـن رجُـل الأمـن الأردنـي في أدائـه مهمّـة الحماية، ويتفق الباحث مع هذه النتيجـة، حيـث إن محاضـر الـشرطة في الأقسام لم تسجل أيّ واقعة اغتيال في المجتمع الأردني، بالإضافة إلى قلـة جرائم القتل في الأردن، وهذه النتيجة تقودنا إلى أن صورة رجُل الأمـن لدى الرّأي العامّ صورة إيجابية.

وجاءت الفقرة "يكافح الجريمة ويلاحق المجرمين" في المرتبـة الثالثـة بنسبة ٧٨,٥٢٪، وتليها في المرتبـة الرابعـة فقـرة "يحـافظ علـى حقـوق المُواطِن وكرامته" بنسبة ٧٨,٣٨٪، وتدل هذه النتيجـة علـى أن جهـاز الأمن العامّ الأردني جهاز قويّ قادر علـى مكافحـة الجريمـة، والمحافظـة على حقوق المُواطِن.

وتُوضّح نتائج الجدول أعلاه مدى رضا الرّأي العامّ عن تقيّـد رجُـل الأمن بالأنظمة، والتعليمات الخاصة بحمايـة المُـواطِنين بنـسبة ٧٧,٧٨٪، كما أن الرّأي العامّ راضٍ عن تصرّف رجُل الأمن بالمواقف الحَرجة بنـسبة ٧٤,٩١٪، وتفسّر هذه النتيجة أن تصرف رجُل الأمن بالمواقف الحرجة لم يأت من فراغ، بل نتيجة التدريب المكثـف والمـستمر، والخـبرة، والمعرفـة، وقوة الشخصية التي يتمتع بها رجُل الأمن.

وقد جاءت فِقْرة "يتعامل بحزم مـع المخـالفين للقـانون" في المرتبـة الثامنة، وبنسبة ٧٣,٧٥٪، ولم يؤثر حَزم رجُل الأمن علـى تنميـة روح التعاون مع المُواطِنين، فقد جاءت بنسبة ٧٢,٦٤٪، وهي نسبة مُرتَفِعة.

وأن أقل مُتوَسّط حسابي كان للفِقْرة "يـرى نفـسه فـوق القـانون" الذي بلـغ مُتوَسّـطه الحـسابي ٢,٨٣ بـانحراف معيـاري (١,١٤)، وأن جميع الفقرات التي تُشير إلى رضا الرّأي العـامّ الأردنـيّ عـن أداء رجُـل الأمن وسلوكه بارتفاع.

وتتفق نتائج الدرّاسة الحالية مع دراسـة الـشّرمان (٢٠٠٣م)، الـتي أظهرت أن نسبة ٧٠٪ من أفراد العينة راضية عـن أداء رجُـل الـشرطة، وسلوكه الشخصي.

كما تتفق مع دراسة المطيري (٢٠١٣م)، التي أظهـرت وجـود علاقـة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١ فأقل بين الصّورة الذهنيـة لدى الجمهور عن رجُل الأمن، ومدى رضاه عـن أسـلوب تعامـل رجُـل الأمن، فقد اتضح أنه كلما تحسّنت الـصّورة الذهنيـة لـدى الجمهـور عـن رجُل الأمن تحسّن رضاه عن أسلوب تعامله.

٦- إلى أي مدى ساهمت وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن؟

للإجابة عن هذا المحور تمّ سؤال أفراد العينة عن دَوْر وسائل الإعـلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لـدى الـرّأي العـامّ الأردنـي، وتمّ تقـسيمه إلى (٦) فقـرات، وأجيـب عنهـا حـسب مقيـاس (ليكـرت) ذي التوزيع الخُماسي، وتمّ رصْد المُتوَسّطات الحـسابية، والانحرافـات المعياريـة كما هو مُوضّح في الجدول رقم (٩).

جدول (٩): المُتوَسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

الترتيب بالاستبانة	الفِقْرة	المُتوَسّط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الأهمية النسبية	الرتبة
٣٩	تـدعم الـصّورة الإيجابيـة لرجُـل الأمن.	4.19	0.72	83.80%	مُرتَفِع	١
٤٤	تـسهم في زيـادة الـوعي الأمـنيّ لدى المُواطِن.	4.02	0.78	80.42%	مُرتَفِع	٢
٤١	تُعَدّ ركيزة أساسـية للمُـواطِن في فهم رسالة رجُل الأمن.	3.91	0.80	78.29%	مُرتَفِع	٣
٤٣	تعــزّز علاقــة رجُــل الأمــن بالمُواطِن.	3.88	0.82	77.50%	مُرتَفِع	٤
٤٢	تقصّر في إظهار الصّورة المتكاملة لرجُل الأمن.	3.26	1.06	65.19%	مُتوَسّط	٥
٤٠	تروّج لصورة سـلبية عـن علاقـة رجُل الأمن بالمُواطِن.	2.68	1.06	53.52%	مُتوَسّط	٦

تُوضّح نتائج جدول (٩) أعلاه بأن المُتوَسّطات الحسابية تراوحت بين (٢,٦٨-٤,١٩)، وأن أعلى مُتوَسّط كان للفِقْرة "تـدعم الـصّورة الإيجابيـة لرجُـل الأمـن". بمُتوَسّـط حسابي ٤,١٩ وانحـراف معيـاري (٠,٧٢)، وأن أقل مُتوَسّط حسابي كان للفِقْرة "تـروّج لـصورة سـلبية عن علاقة رجُـل الأمـن بـالمُواطِن" بمُتوَسّـط حسابي ٢,٦٨ وانحـراف معياري (١,٠٦)، وأن جميع الفقرات تُشير إلى دَوْر وسـائل الإعـلام في

تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن بارتفاع، كما تُشير إلى أن وسائل الإعلام تُساهم في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن العامّ لدى الرّأي العامّ الأردني بشكل إيجابي بنسبة ٨٠,٨٣٪.

وتتفق هذه الدرّاسة مع دراسة (Cooke & Others, 2009)، التي بيّنت استمرار دَوْر وسائل الإعلام جهة رقابية مستقلة على أداء الشرطة بنشر أنشطة الشرطة المختلفة وبَثّها إلى الجمهور.

كما تتفق مع دراسة (Bellew, 2001)، التي خَلُصت إلى أن وسائل الإعلام تؤثر على الشرطة لتغيير الممارسات الأمنية، حتى تتمكن من الوصول لمجالات محددة، غير متوفرة لمنظمات ووسائل إعلام أخرى، وقد قدمت أدلة تدعم هذه الفرضية.

٧- إلى أيّ مدى ساهمت البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني؟

للإجابة عن هذا المحور تمّ سؤال أفراد العينة عن دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني، وتمّ تقسيمه إلى (٦) فقرات، وأجيب عنها حسب مقياس (ليكرت) ذي التوزيع الخُماسي، وتمّ رصْد المُتوَسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية كما هو مُوضّح في الجدول رقم (١٠).

جدول (١٠): المُتوَسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

الترتيب بالاستبانة	الفِقْرة	المُتوَسّط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الأهمية النسبية	الرتبة
٥٠	تدعو المُواطِن إلى الالتزام والتقيّد بالقوانين والأنظمة.	3.95	0.87	79.07%	مُرتَفِع	١
٤٩	تعدّ الأعراف الاجتماعيّة مكمّلاً لمنظومة القوانين.	3.92	0.88	78.47%	مُرتَفِع	٢
٤٥	تعزّز التعاون بين المُواطِن، ورجُل الأمن.	3.91	0.81	78.24%	مُرتَفِع	٣
٤٨	تساعد رجُل الأمن على أداء واجباته.	3.91	0.79	78.15%	مُرتَفِع	٤
٤٦	تحث على ترسيخ الاحترام المتبادل بين رجُل الأمن، والمُواطِن.	3.88	0.81	77.59%	مُرتَفِع	٥
٤٧	تعين رجُل الأمن على حل الكثير من المشكلات.	3.88	0.81	77.69%	مُرتَفِع	٦

تُوضّح النتائج في جدول (١٠) أعلاه أن المُتوَسّطات الحسابية تراوحت بين (٣,٨٨- ٣,٩٥)، وأن جميع فقرات دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية جاءت مُرتَفِعة، لتدل على أن ثقافة المجتمع الأردني على درجة عالية من الوعي، وهي لا تتعارض مع النّظُم، والقوانين، والتشريعات، بل مكملة للقانون والنظام العامّ الأردني، وأنها عامل إيجابي، ومساعد، ومعاونِ لرجُل الأمن العامّ، ومن هنا تنبع أهمية البيئة الاجتماعيّة.

وقد جاءت الفِقْرة "تدعو المُواطِن إلى الالتزام والتقيّد بالقوانين والأنظمة"، بمُتوَسّط حسابي ٣,٩٥ وانحراف معياري (٠,٨٧)، في المرتبة الأولى بنسبة ٧٩,٠٧٪، وأن أقل مُتوَسّط حسابي كان للفِقْرة "تحث على ترسيخ الاحترام المتبادل بين رجُل الأمن والمُواطِن" وللفِقْرة "تعين رجُل الأمن على حل الكثير من المشاكل"، بمُتوَسّط حسابي ٣,٨٨ وانحراف معياري (٠,٨١) لكل منهما.

وهذا يدل على أن البيئة الاجتماعيّة تُساهم في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني بشكل إيجابي بنسبة ٧٨,١٦٪، ولم تتطرق أيّ من الدراسات السابقة إلى دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

الإجابة عن فروض الدرّاسة:

الفرض الأول:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ تعود إلى السّمات الديموغرافية لجمهور الرّأي العامّ في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

١. الفرق باختلاف متغيّر النوع

للتحقّق من صحة هذا الفرض تمّ استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وإجراء تحليل التباين الأحادي لتوضيح دلالة الفروق في مُتوَسّطات إجابات أفراد مجتمع الدرّاسة، ويُبيّن الجدول رقم (١١) مدى تحقق هذا الفرض من عدمه.

جدول (١١): تحليل التباين الأحادي للفروق في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير النوع.

المحور	الجنس	العدد	المُتوَسّط	الانحراف المعياري	ت	الدلالة
السّمات العامّة لرجُل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	ذكَر	259	3.56	0.49	-2.17	0.03❋
	أنثى	169	3.66	0.51		

المحور	الجنس	العدد	المُتوَسّط	الانحراف المعياري	ت	الدلالة
القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني	ذكَر	259	3.93	0.54	-2.33	0.02❋
	أنثى	169	4.05	0.55		
مدى رضا الرّأي العامّ الأردنيّ عن أداء رجُل الأمن وسلوكه	ذكَر	259	3.56	0.46	-2.95	0.00❋
	أنثى	169	3.71	0.57		
دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.	ذكَر	259	3.60	0.45	-3.29	0.00❋
	أنثى	169	3.75	0.49		
دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن	ذكَر	259	3.88	0.63	-1.14	0.25
	أنثى	169	3.95	0.64		

❋ الفروق دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل.

يتّضح من نتائج الجدول رقم (١١) أعلاه أن الفروق بين المُتوَسّطات والعوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن بلغت مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لجميع العوامل، باستثناء دَوْر البيئة الاجتماعيّة التي لم تبلغ قيمة الإحصائي (ت) لها مستوى الدلالة الإحصائية، وبمراجعة المُتوَسّطات الحسابية لعوامل (السّمات العامّة، والقوانين، ومدى رضا الرّأي العامّ، ودَوْر وسائل

الاعلام)، تبين أن الإناث لديهنّ مُتوَسّطات حسابية أعلى من الـذكور على العوامل جميعهـا، وهـذا يُـشير إلى أن الإنـاث يَـرين في الـسّمات العامّة، والقوانين، ومدى رضا الـرّأي العـامّ، ووسـائل الاعـلام دَوْراً مهمّاً في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن في الأردن. وتُوضّح هذه النتيجة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لجمهـور الرّأي العامّ في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تُعزى لمتغير النوع لصالح الإناث.

٢. الفرق باختلاف متغيرّ العمر

للتحقق من صِحّة هـذا الفـرض، تمّ رَصْـد المُتوَسّـطات الحـسابية والانحرافات المعيارية، لتوضيح دلالة الفـروق في مُتوَسّـطات إجابـات أفراد مجتمع الدرّاسة، وجاءت النتائج كما يُوضّحها الجدول الآتي:

جدول (١٢): المُتوَسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاختلاف العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير العمر.

المحور	العمر	العدد	المُتوَسّط	الانحراف المعياري
السّمات العامّة لرجُل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	من ١٨-٢٧سَنة	109	3.56	0.47
	من ٢٨-٣٧ سَنة	104	3.61	0.48
	من ٣٨-٤٧ سَنة	101	3.63	0.52
	٤٨ سَنة فأكثر	118	3.60	0.54
القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني	من ١٨-٢٧سَنة	109	4.04	0.52
	من ٢٨-٣٧ سَنة	104	3.98	0.51
	من ٣٨-٤٧ سَنة	101	4.00	0.52
	٤٨ سَنة فأكثر	118	3.91	0.62
مدى رضا الرّأي العامّ الأردنيّ عن أداء رجُل الأمن وسلوكه	من ١٨-٢٧سَنة	109	3.68	0.55
	من ٢٨-٣٧ سَنة	104	3.61	0.53
	من ٣٨-٤٧ سَنة	101	3.65	0.47
	٤٨ سَنة فأكثر	118	3.56	0.49
دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.	من ١٨-٢٧سَنة	109	3.77	0.53
	من ٢٨-٣٧ سَنة	104	3.58	0.47
	من ٣٨-٤٧ سَنة	101	3.67	0.45
	٤٨ سَنة فأكثر	118	3.60	0.43

المحور	العمر	العدد	المُتوَسّط	الانحراف المعياري
دَوْر البيئــة الاجتماعيّــة في تــشكيل الــصّورة الذهنيــة لرجُل الأمن	من ١٨-٢٧سَنة	109	3.92	0.67
	من ٢٨-٣٧ سَنة	104	3.92	0.63
	من ٣٨-٤٧ سَنة	101	3.91	0.61
	٤٨ سَنة فأكـثـر	118	3.89	0.64

يتّضح مـن الجـدول (١٢) أعـلاه بـأنّ هنـاك اختلافـاً ظاهريـاً في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمـن تبعـاً لمـتغير العمر، وللتحقق من أن الاختلاف دال إحصائياً فقـد تمّ إجـراء تحليـل التباين الأحادي الذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (١٣).

جدول (١٣): تحليل التباين الأحادي لاختلاف العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير العمر.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مُتوَسّط المربعات	ف	الدلالة
السّمات العامّة لرجُل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	بين المَجْموعات	0.31	3	0.10	0.41	0.74
	داخل المَجْموعات	108.05	428	0.25		
	المجموع	108.36	431			
القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني	بين المَجْموعات	0.98	3	0.33	1.09	0.35
	داخل المَجْموعات	128.77	428	0.30		
	المجموع	129.75	431			
مدى رضا الرّأي العامّ الأردنيّ عن أداء رجُل الأمن وسلوكه	بين المَجْموعات	0.86	3	0.29	1.10	0.35
	داخل المَجْموعات	111.43	428	0.26		
	المجموع	112.29	431			
دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.	بين المَجْموعات	2.48	3	0.83	3.72	0.01*
	داخل المَجْموعات	95.13	428	0.22		
	المجموع	97.61	431			
دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن	بين المَجْموعات	0.07	3	0.02	0.06	0.98
	داخل المَجْموعات	175.24	428	0.41		
	المجموع	175.31	431			

* الفروق دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل.

يتّضح من نتائج الجدول (١٣) أعلاه أن الفروق بين المُتوَسّطات في العوامـل المساهمة في تـشكيل الـصّورة الذهنيـة لرجُـل الأمـن لم تبلـغ مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى ٠,٠٥ للعوامل جميعها باستثناء دَوْر وسـائل الإعـلام الـتي بلغـت قيمـة المقيـاس الإحـصائي (ت) لهـا مستوى الدلالة الإحصائية، ولتحديد أي مـن مـستويات العمـر تقـع في الفروق الدالة فقد تمّ إجراء اختبار شافيه (Sheffee) للمقارنات البعدية، الذي تظهر نتائجة في الجدول رقم (١٤)

جدول (١٤): نتائج اختبار (شافيه) للمقارنات البعدية

المحور	العمر	من ١٨- ٢٧سَنة	من ٢٨- ٣٧ سَنة	من ٣٨- ٤٧ سَنة	٤٨ سَنة فأكثر
دَوْر وسـائل الإعلام في تـشكيل الـصّورة الذهنيـة لرجُـل الأمن.	من ١٨- ٢٧سَنة		0.19525*	0.09890	0.16906*
	من ٢٨-٣٧ سَنة			-0.09634	-0.02618
	من ٣٨-٤٧ سَنة				0.07016
	٤٨ سَنة فأكثر				

* الفروق دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل.

يتّضح من الجدول (١٤) أعلاه أن الفروق الدالـة كانـت بـين مـن أعمارهـم ١٨-٢٧ سَنة من جهة، والفئات العُمْرية ٢٨-٣٧ سَـنة، و٤٨ سَنة فأكثر من جهة أخـرى، إذ إن المُتوَسّـطات الحسابية لـدَوْر وسـائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى أفراد الفئة العُمْرية كانت أعلى لدى ٢٨-٣٧ سَنة و٤٨ سَنة فأكثر، مُقارَنة بالفئـة العُمْريـة ١٨-٢٧ سَنة.

وتُوضّح هذه النتيجـة وجـود فـروق ذات دلالـة إحـصائية عنـد مستوى ٠,٠٥ لجمهور الرّأي العامّ في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تُعزى لمتغير العُمـر لـصالح الفئـتين العُمْــريتين ٢٨-٣٧ سَـنة و٤٨ سَنة فأكثر.

٣. الفرق باختلاف متغير مكان الإقامة

للتحقق من صـحة هـذا الفـرض تمّ رصْـد المُتوَسّـطات الحـسابية والانحرافات المعيارية، لتوضيح دلالة الفروق في مُتوَسّـطات إجابـات أفراد مجتمع الدرّاسة، وجاءت النتائج كما يُوضّحها الجدول الآتي:

جدول (١٥): المُتوَسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير مكان الإقامة.

المحور	مكان الإقامة	العدد	المُتوَسّط	الانحراف المعياري
السّمات العامّة لرجُل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	عمّان	179	3.56	0.51
	إربد	124	3.68	0.46
	الكرك	123	3.56	0.53
القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني	عمّان	179	3.97	0.55
	إربد	124	4.01	0.54
	الكرك	123	3.97	0.55
مدى رضا الرّأي العامّ الأردنيّ عن أداء رجُل الأمن وسلوكه	عمّان	179	3.61	0.57
	إربد	124	3.64	0.46
	الكرك	123	3.62	0.49
دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.	عمّان	179	3.64	0.50
	إربد	124	3.72	0.44
	الكرك	123	3.62	0.48
دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن	عمّان	179	3.91	0.66
	إربد	124	4.00	0.53
	الكرك	123	3.81	0.70

يتّضح من الجدول (١٥) أعلاه أن هناك اختلافاً ظاهرياً في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير مكان الإقامة، وللتحقق من أن الاختلاف دال إحصائياً فقد تمّ إجراء تحليل التباين الأحادي الذي تظهر نتائجه في الجدول (١٦)

جدول (١٦): تحليل التباين الأحادي لاختلاف العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير مكان الإقامة.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربّعات	درجات الحرية	مُتوَسّط المربّعُات	ف	الدلالة
السّمات العامّة لرجُل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	بين المَجْموعات	1.11	2	0.55	2.20	0.11
	داخل المَجْموعات	106.33	423	0.25		
	المجموع	107.43	425			
القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني	بين المَجْموعات	0.10	2	0.05	0.16	0.85
	داخل المَجْموعات	127.57	423	0.30		
	المجموع	127.67	425			
مدى رضا الرّأي العامّ الأردنيّ عن أداء رجُل الأمن وسلوكه	بين المَجْموعات	0.08	2	0.04	0.15	0.86
	داخل المَجْموعات	111.78	423	0.26		
	المجموع	111.86	425			

المحور	مصدر التباين	مجموع المربّعُات	درجات الحرية	مُتوَسّط المربّعُات	ف	الدلالة
دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.	بين المَجْموعات	0.81	2	0.40	1.76	0.17
	داخل المَجْموعات	96.55	423	0.23		
	المجموع	97.36	425			
دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن	بين المَجْموعات	2.29	2	1.14	2.80	0.06
	داخل المَجْموعات	172.77	423	0.41		
	المجموع	175.06	425			

يتّضح من الجدول (١٦) أعلاه أن الفروق بين المُتوَسّطات في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لم تبلغ مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى ٠,٠٥ للعوامل جميعها (السّمات العامّة، القوانين، مدى رضا الرّأي العامّ، دَوْر وسائل الإعلام، دَوْر البيئة الاجتماعيّة).

وتُوضّح هذه النتيجة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لجمهور الرّأي العامّ في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تعزى لمتغير مكان الإقامة.

٤. الفرق باختلاف متغير المستوى التعليمي

للتحقّق من صحة هذا الفرض تمّ رصْد المُتوَسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لتوضيح دلالة الفروق في مُتوَسّطات إجابات أفراد مجتمع الدرّاسة، وجاءت النتائج كما يُوضّحها الجدول الآتي:

جدول (١٧): المُتوَسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للعوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

المحور	المستوى التعليمي	العدد	المُتوَسّط	الانحراف المعياري
السّمات العامّة لرجُل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	أقل من الثانوية العامّة	28	3.84	0.48
	الثانوية العامّة	37	3.63	0.59
	دبلوم مُتوَسّط	27	3.83	0.50
	طالب جامعي	78	3.58	0.43
	بكالوريوس	145	3.51	0.51
	ماجستير	43	3.64	0.46
	دكتوراه	74	3.57	0.50
القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني	أقل من الثانوية العامّة	28	4.42	0.47
	الثانوية العامّة	37	3.90	0.57
	دبلوم مُتوَسّط	27	4.14	0.40

المحور	المستوى التعليمي	العدد	المُتوَسّط	الانحراف المعياري
	طالب جامعي	78	4.09	0.48
	بكالوريوس	145	3.87	0.57
	ماجستير	43	4.03	0.51
	دكتوراه	74	3.87	0.56
مدى رضا الرّأي العامّ الأردنيّ عن أداء رجُل الأمن وسلوكه	أقل من الثانوية العامّة	28	3.99	0.48
	الثانوية العامّة	37	3.68	0.53
	دبلوم مُتوَسّط	27	3.82	0.44
	طالب جامعي	78	3.69	0.50
	بكالوريوس	145	3.55	0.52
	ماجستير	43	3.65	0.47
	دكتوراه	74	3.43	0.44
دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.	أقل من الثانوية العامّة	28	3.79	0.59
	الثانوية العامّة	37	3.64	0.46
	دبلوم مُتوَسّط	27	3.86	0.44
	طالب جامعي	78	3.79	0.49
	بكالوريوس	145	3.60	0.46
	ماجستير	43	3.60	0.51
	دكتوراه	74	3.53	0.38

المحور	المستوى التعليمي	العدد	المُتوَسّط	الانحراف المعياري
دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن	أقل من الثانوية العامّة	28	4.30	0.62
	الثانوية العامّة	37	3.92	0.50
	دبلوم مُتوَسّط	27	3.99	0.58
	طالب جامعي	78	4.02	0.61
	بكالوريوس	145	3.89	0.62
	ماجستير	43	3.84	0.73
	دكتوراه	74	3.69	0.66

يتّضح من الجدول (١٧) أعلاه أن هناك اختلافاً ظاهرياً في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، وللتحقّق من أن الاختلاف دال إحصائياً فقد تمّ إجراء تحليل التباين الأحادي الذي تظهر نتائجه في الجدول (١٨).

جدول (١٨): تحليل التباين الأحادي لاختلاف العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مُتوَسّط المربعات	ف	الدلالة
السّمات العامّة لرجُل الأمن التي	بين المَجْموعات	4.287	6	0.715	2.918	*0.008
	داخل	104.077	425	0.245		

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مُتوَسّط المربعات	ف	الدلالة
تساهم في تشكيل صورته الذهنية	المَجْموعات					
	المجموع	108.364	431			
القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني	بين المَجْموعات	9.840	6	1.640	5.812	❊0.000
	داخل المَجْموعات	119.909	425	0.282		
	المجموع	129.749	431			
مدى رضا الرّأي العامّ الأردنيّ عن أداء رجُل الأمن وسلوكه	بين المَجْموعات	8.801	6	1.467	6.024	❊0.000
	داخل المَجْموعات	103.488	425	0.244		
	المجموع	112.289	431			
دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.	بين المَجْموعات	4.756	6	0.793	3.628	❊0.002
	داخل المَجْموعات	92.860	425	0.218		
	المجموع	97.616	431			
دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن	بين المَجْموعات	9.336	6	1.556	3.984	❊0.001
	داخل المَجْموعات	165.978	425	0.391		
	المجموع	175.316	431			

❊ الفروق دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل.

يتّضح من الجدول (١٨) أعلاه أن الفروق بين المُتوَسّطات في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن بلغت مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى ٠,٠٥ للعوامل جميعها (السّمات العامّة، القوانين، مدى رضا الرّأي العامّ، دَوْر وسائل الإعلام، دَوْر البيئة الاجتماعيّة)، لذا توجد فروق دالة إحصائيا في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن، تبعاً لمتغير المستوى التعليمي. ولتحديد أي من المستويات التعليمية فقد تمّ إجراء اختبار (شافيه) للمقارنات البَعدية.

جدول (١٩): نتائج اختبار (شافيه) للفروق
تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

المحور	المستوى التعليمي	٢	٣	٤	٥	٦	٧
السّمات العامّة لرجُل الأمن التي تُساهم في تشكيل صورته الذهنية	أقل من الثانوية العامّة	0.22	0.01	*0.25928	0.32599*	0.20	0.26840*
	الثانوية العامّة		-0.20	0.04	0.11	-0.02	0.05
	دبلوم مُتوَسّط			*0.24843	0.31515*	0.19	0.25756*
	طالب جامعي				0.07	-0.06	0.01
	بكالوريوس					-0.13	-0.06
	ماجستير						0.07
	دكتوراه						

المحور	المستوى التعليمي	٢	٣	٤	٥	٦	٧
القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني	أقل من الثانوية العامّة	0.51315*	0.28	0.32704*	0.54535*	0.38320*	0.54187*
	الثانوية العامّة		-0.24	-0.19	0.03	-0.13	0.03
	دبلوم مُتوَسّط			0.05	0.26906*	0.11	0.26558*
	طالب جامعي				0.21831*	0.06	0.21483*
	بكالوريوس					-0.16	0.00
	ماجستير						0.16
	دكتوراه						
مدى رضا الرّأي العامّ الأردنيّ عن أداء رجُل الأمن وسلوكه	أقل من الثانوية العامّة	0.31538*	0.17	0.30226*	0.44113*	0.34169*	0.55952*
	الثانوية العامّة		-0.14	-0.01	0.13	0.03	0.24414*
	دبلوم مُتوَسّط			0.13	0.27050*	0.17	0.38889*
	طالب جامعي				0.13887*	0.04	0.25726*
	بكالوريوس					-0.10	0.12
	ماجستير						0.21783*
	دكتوراه						
دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.	أقل من الثانوية العامّة	0.14	-0.08	0.00	0.18	0.18	0.25418*
	الثانوية العامّة		-0.22	-0.15	0.04	0.04	0.11
	دبلوم مُتوَسّط			0.07	0.26305*	0.25955*	0.33267*
	طالب جامعي				0.18945*	0.18595*	0.25907*
	بكالوريوس					0.00	0.07

المحور	المستوى التعليمي	٢	٣	٤	٥	٦	٧
	ماجستير						0.07
	دكتوراه						
دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن	أقل من الثانوية العامّة	.038015*	0.31	0.28434*	0.41392*	0.46249*	0.61438*
	الثانوية العامّة		-0.07	-0.10	0.03	0.08	0.23
	دبلوم مُتوَسّط			-0.03	0.10	0.15	0.30*
	طالب جامعي				0.13	0.18	0.33004*
	بكالوريوس					0.05	0.20047*
	ماجستير						0.15
	دكتوراه						

* الفروق دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل.

يتّضح من الجدول (١٩) أعلاه أن الفروق في المُتوَسّطات الحسابية للعوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، تدل على أن المستجيبين الأقل تعليماً حصلوا على مُتوَسّطات حسابية أعلى، مقارنة بالمستجيبين من ذوي التعليم الأعلى.

وتُوضّح هذه النتيجة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لجمهور الرّأي العامّ في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تُعزى لمتغير المستوى التعليمي لصالح الأقل تعليماً.

٥. الفرق باختلاف متغير الحالة الاجتماعيّة

للتحقّق مـن صـحة هـذا الفـرض تمّ رصْـد المُتوَسّـطات الحـسابية، والانحرافات المعيارية، لتوضـيح دلالـة الفـروق في مُتوَسّـطات إجابـات أفراد مجتمع الدرّاسة، وجاءت النتائج كما يُوضّحها الجدول الآتي:

جدول (٢٠): المُتوَسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعيّة.

المحور	الحالة الاجتماعيّة	العدد	المُتوَسّط	الانحراف المعياري
السّمات العامّة لرجُل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	مُتَزوّج/ مُتَزوّجة	288	3.62	0.53
	أعزب/ عزباء	137	3.56	0.45
	مُطَلّق/ مُطَلّقة	6	3.70	0.32
القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني	مُتَزوّج/ مُتَزوّجة	288	3.97	0.56
	أعزب/ عزباء	137	4.00	0.52
	مُطَلّق/ مُطَلّقة	6	3.98	0.56
مدى رضا الرّأي العامّ الأردنيّ عن أداء رجُل الأمن وسلوكه	مُتَزوّج/ مُتَزوّجة	288	3.63	0.49
	أعزب/ عزباء	137	3.63	0.55
	مُطَلّق/ مُطَلّقة	6	3.53	0.35
دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية	مُتَزوّج/ مُتَزوّجة	288	3.64	0.47
	أعزب/ عزباء	137	3.69	0.49

المحور	الحالة الاجتماعيّة	العدد	المُتوسّط	الانحراف المعياري
لرجُل الأمن	مُطَلّق/ مُطَلّقة	6	3.81	0.46
دَوْر البيئـة الاجتماعيّـة في تـشكيل الـصّورة الذهنية لرجُل الأمن	مُتزوّج/ مُتزوّجة	288	3.92	0.66
	أعزب/ عزباء	137	3.90	0.60
	مُطَلّق/ مُطَلّقة	6	3.72	0.44

يتّـضح مـن الجـدول (٢٠) أعـلاه أن هنـاك اختلافـاً ظاهريـاً في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمـن تبعـاً لمـتغير الحالة الاجتماعيّة، وللتحقّق مـن أن الاخـتلاف دال إحـصائياً فقـد تمّ إجراء تحليل التباين الأحادي الذي تظهر نتائجه في الجدول (٢١).

جدول (٢١): تحليل التباين الأحادي لاختلاف العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعيّة.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مُتوَسّط المربعات	ف	الدلالة
الـسّمات العامّـة لرجُل الأمـن الـتي تـساهم في تـشكيل صورته الذهنية	بين المَجْموعات	0.401	2	0.201	0.797	0.451
	داخل المَجْموعات	107.679	428	0.252		
	المجموع	108.080	430			

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مُتوَسّط المربعات	ف	الدلالة
القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني	بين المَجْموعات	0.052	2	0.026	0.086	0.918
	داخل المَجْموعات	129.281	428	0.302		
	المجموع	129.333	430			
مدى رضا الرّأي العامّ الأردنيّ عن أداء رجُل الأمن وسلوكه	بين المَجْموعات	0.050	2	0.025	0.096	0.909
	داخل المَجْموعات	111.929	428	0.262		
	المجموع	111.979	430			
دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.	بين المَجْموعات	0.429	2	0.215	0.945	0.389
	داخل المَجْموعات	97.163	428	0.227		
	المجموع	97.592	430			
دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن	بين المَجْموعات	0.229	2	0.115	0.281	0.755
	داخل المَجْموعات	174.512	428	0.408		
	المجموع	174.741	430			

يتّضح من الجدول (٢١) أعلاه أن الفروق بين مُتوَسّطات العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لم تبلغ مستوى

الدلالة الإحصائية عند مستوى ٠,٠٥ للعوامل جميعها (السّمات العامّة، القوانين، مدى رضا الرّأي العامّ، دَوْر وسائل الإعلام، دَوْر البيئة الاجتماعيّة)، لذا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعيّة.

٦- الفرق باختلاف متغير طبيعة العمل

للتحقّق من صحة هذا الفرض تمّ رصْد المُتوَسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لتوضيح دلالة الفروق في مُتوَسّطات إجابات أفراد مجتمع الدرّاسة، وجاءت النتائج كما يُوضّحها جدول رقم (٢٢):

جدول (٢٢): المُتوَسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير طبيعة العمل.

المحور	طبيعة العمل	العدد	المُتوَسّط	الانحراف المعياري
السّمات العامّة لرجُل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	نائب	73	3.51	0.51
	أستاذ جامعيّ	70	3.56	0.43
	طالب جامعيّ	73	3.57	0.44
	مُدرّس	73	3.56	0.56
	مُوَظّف	72	3.78	0.53
	عامل	71	3.62	0.49

المحور	طبيعة العمل	العدد	المُتوَسّط	الانحراف المعياري
القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني	نائب	73	3.86	0.61
	أستاذ جامعيّ	70	3.95	0.50
	طالب جامعيّ	73	4.07	0.48
	مُدرّس	73	3.85	0.62
	مُوَظّف	72	4.07	0.50
	عامل	71	4.08	0.53
مدى رضا الرّأي العامّ الأردنيّ عن أداء رجُل الأمن وسلوكه	نائب	73	3.54	0.46
	أستاذ جامعيّ	70	3.49	0.41
	طالب جامعيّ	73	3.66	0.51
	مُدرّس	73	3.59	0.52
	مُوَظّف	72	3.77	0.62
	عامل	71	3.68	0.48
دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن	نائب	73	3.57	0.44
	أستاذ جامعيّ	70	3.54	0.37
	طالب جامعيّ	73	3.79	0.50
	مُدرّس	73	3.50	0.47
	مُوَظّف	72	3.80	0.56
	عامل	71	3.73	0.41

المحور	طبيعة العمل	العدد	المُتوَسّط	الانحراف المعياري
دَوْر البيئـــة الاجتماعيّـــة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُـل الأمن	نائب	73	3.96	0.66
	أستاذ جامعيّ	70	3.70	0.64
	طالب جامعيّ	73	4.00	0.61
	مُدرّس	73	3.76	0.71
	مُوَظّف	72	3.99	0.56
	عامل	71	4.05	0.57

يتّـضح مـن الجـدول (٢٢) أعـلاه أن هنـاك اختلافـاً ظاهريـاً في العوامل التي ساهمت في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُـل الأمـن تبعـاً لمتغير طبيعة العمل، وللتحقّق من أن الاختلاف دال إحـصائياً فقـد تمّ إجراء تحليل التباين الأحادي والـذي تظهـر نتائجـه في الجـدول رقـم (٢٣):

جدول (٢٣): تحليل التباين الأحادي لاختلاف العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير طبيعة العمل.

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مُتوَسّط المربعات	ف	الدلالة
السّمات العامّة لرجُل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	بين المَجْموعات	3.36	5	0.67	2.73	0.02❋
	داخل المَجْموعات	105.00	426	0.25		
	المجموع	108.36	431			
القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني	بين المَجْموعات	4.08	5	0.82	2.77	0.02❋
	داخل المَجْموعات	125.67	426	0.29		
	المجموع	129.75	431			
مدى رضا الرّأي العامّ الأردنيّ عن أداء رجُل الأمن وسلوكه	بين المَجْموعات	3.85	5	0.77	3.02	0.01❋
	داخل المَجْموعات	108.44	426	0.25		
	المجموع	112.29	431			
دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.	بين المَجْموعات	6.58	5	1.32	6.16	0.00❋
	داخل المَجْموعات	91.03	426	0.21		
	المجموع	97.61	431			
دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن	بين المَجْموعات	7.47	5	1.49	3.79	0.00❋
	داخل المَجْموعات	167.84	426	0.39		
	المجموع	175.31	431			

❋ الفروق دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل.

يتّضح من الجدول (٢٣) أعلاه أن الفروق بين المُتوَسّطات للعوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن بلغت مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى ٠,٠٥ للعوامل جميعها (السّمات العامّة، القوانين، مدى رضا الرّأي العامّ، دَوْر وسائل الإعلام دَوْر البيئة الاجتماعيّة)، لذا توجد فروق دالة إحصائياً في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير طبيعة العمل، وللتحديد أي من الفئات كانت الفروق الدالة تمّ إجراء اختبار (شافيه) للمقارنات البَعدية.

جدول (٢٤): نتائج اختبار (شافيه) للمقارنات البعدية.

المحور	طبيعة العمل	أستاذ جامعيّ	طالب جامعيّ	مُدرّس	مُوَظّف	عامل
السّمات العامّة لرجُل الأمن التي تساهم في تشكيل صورته الذهنية	نائب	-0.05	-0.07	-0.06	-0.27*	-0.11
	أستاذ جامعيّ		-0.01	-0.01	-0.22*	-0.06
	طالب جامعيّ			0.01	-0.21*	-0.04
	مُدرّس				-0.21*	-0.05
	مُوَظّف					0.16*
دَوْر القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني	نائب	-0.08	-0.20*	0.01	-0.20*	-0.21*
	أستاذ جامعيّ		-0.12	0.09	-0.13	-0.13
	طالب جامعيّ			0.21*	0.00	-0.01
	مُدرّس				-0.22*	-0.22*

المحور	طبيعة العمل	أستاذ جامعيّ	طالب جامعيّ	مُدرّس	مُوَظّف	عامل
	مُوَظّف					0.00
مدى رضا الـرّأي العـامّ الأردنيّ عـن أداء رجُـل الأمن وسلوكه	نائب	0.05	-0.13	-0.05	-0.23*	-0.15
	أستاذ جامعيّ		-0.17*	-0.10	-0.28*	-0.19*
	طالب جامعيّ			0.08	-0.11	-0.02
	مُدرّس				-0.18*	-0.10
	مُوَظّف					0.09
دَوْر وسـائل الإعـلام في تشكيل الصّورة الذهنيـة لرجُل الأمن	نائب	0.03	-0.22*	0.08	-0.22*	-0.15*
	أستاذ جامعيّ		-0.25*	0.04	-0.26*	-0.19*
	طالب جامعيّ			0.29*	0.00	0.06
	مُدرّس				-0.30*	-0.23*
	مُوَظّف					0.07
دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنيـة لرجُل الأمن	نائب	0.26*	-0.04	0.20	-0.03	-0.09
	أستاذ جامعيّ		-0.30*	-0.06	-0.29*	-0.35*
	طالب جامعيّ			0.23973*	0.00	-0.05
	مُدرّس				-0.23*	-0.29*
	مُوَظّف					-0.06

* الفروق دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل.

يتّضح من الجدول (٢٤) أعلاه أن الفروق في المُتوَسّطات الحسابية للعوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير طبيعة العمل، تدل على أن المستجيبين الذين يعملون بوظيفة عامل

حصلوا على مُتوَسّطات حسابية أقل، مقارنة بالمستجيبين مثل: نائب، وأستاذ جامعي، ومُدرّس. وهذا يُشير إلى أن تقدير العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لطبيعة العمل كان أعلى لدى فئات مثل: نائب، وأستاذ جامعي، ومُدرّس.

لذا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير طبيعة العمل، تُعزى للأدوار المِهْنيّة مثل: النائب، والأستاذ الجامعي، والمُدرّس، وبناء على ما سبق عرضه من نتائج في الجداول السابقة يتّضح لنا:

أولاً: عدم تحقّق الفرض الصّفْري فيما يتعلق بالاختلاف في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغيرات (الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعيّة، وطبيعة العمل).

ثانياً: تحقّق الفرض، إذ إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ تعود إلى السِمة الديموغرافية (مكان الإقامة)، لجمهور الرّأي العامّ في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

الفرض الثاني:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ تعود إلى ما تقدمه وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ.

وللتحقق من مدى صحة هذا الفرض من عدمه فقد تمّ رصْد المُتوَسّط الحسابي لمجال دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل

الأمن، واختباره في ضوء المُتوَسّط الفرضي مقداره (٣) لتحديد الاختلاف في ضوئه من أجل تحديد دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن. وهذا ما يُوضّحه الجدول الآتي رقم (٢٥):

جدول (٢٥): نتائج اختبار (ت) لعينة واحدة لدَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن

المُتوَسّط	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة	نتيجة الفرضية البديلة
3.62	0.53	23.44	0.00	قبول

يتّضح من الجدول (٢٥) أعلاه أن قيمة المقياس الإحصائي (ت) بلغت ٢٣,٤٤ وهي دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل، وبما أن المُتوَسّط الحسابي (٣,٦٢) أكبر من مُتوَسّط الفرضية(٣) وبشكل دال، لذا نقبل الفرضية التي تنصّ على أنه "توجد فروق دالة إحصائياً في دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن، إلى وجود تأثير إيجابي لوسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن".

ونرفض الفرض الذي يقول "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ تعود إلى ما تقدمه وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ".

الفرض الثالث:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ تعود إلى القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية الإيجابية أو السلبية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ".

وللتحقق من صحة هذا الفرض فقد تمّ رصْد المُتوَسّط الحسابي لمجال دَوْر القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني، واختباره في ضوء المُتوَسّط الفرضي مقداره (٣) لتحديد الاختلاف في ضوئه من أجل بيان الدَوْر الإيجابي للقوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني. والجدول رقم (٢٦) يبين نتائج ذلك.

جدول (٢٦): نتائج اختبار (ت) لعينة واحدة لدَوْر القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني.

المُتوَسّط	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة	نتيجة الفرضية البديلة
3.94	0.64	29.33	0.00	قبول

يتّضح من الجدول (٢٦) أعلاه أن قيمة الاختبار الإحصائي (ت) بلغت ٢٩,٣٣ وهي دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل، وبما أن المُتوَسّط الحسابي (٣,٩٤) أكبر من المُتوَسّط الفرضي (٣) وبشكل دال، لذا نقبل

الفرضية التي تنصّ على أنه "توجد فروق دالة إحصائياً للقوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني".

ونرفض الفرض الذي يقول: "لا توجد فروق دالة إحصائياً للقوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني".

وبما أن المُتوَسّط الحسابي أعلى من المُتوَسّط الفرضي مقداره (٣) لتحديد الاختلاف في ضوئه، فإن ذلك يُشير إلى وجود تأثير إيجابي للقوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني، وعلى ذلك لم يتحقق هذا الفرض الذي يقول: لا توجد فروق دالة إحصائياً للقوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني.

الفرض الرابع:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ تعود إلى البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية الإيجابية، أو السلبية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ.

لاختبار صحة هذا الفرض تمّ رَصْد المُتوَسّط الحسابي لمجال دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن، واختباره في ضوء المُتوَسّط الفرضي مقداره (٣) لتحديد الاختلاف في ضوئه من أجل بيان دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن. والجدول الآتي رقم (٢٧) يبين نتائج ذلك.

جدول (٢٧): نتائج اختبار (ت) لعينة واحدة لدَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

المُتوَسّط	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة	نتيجة الفرضية البديلة
3.90	0.67	27.21	0.00	قبول

يتّضح من الجدول (٢٧) أعلاه أن قيمة الاختبار الإحصائي (ت) بلغت ٢٧,٢١ وهي دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل، وبما أن المُتوَسّط الحسابي (٣,٩٠) أكبر من المُتوَسّط الفرضي (٣) وبشكل دال، لذا نقبل الفرضية التي تنصّ على أنه "توجد فروق دالة إحصائياً في دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن"، ونرفض الفرضية التي تنصّ على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ تعود إلى البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية الإيجابية أو السلبية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ، وذلك يُشير إلى وجود دَوْر إيجابي للبيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

الفرض الخامس:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ تعود إلى السّمات العامّة لرجُل الأمن في تشكيل صورته الذهنية لدى الرّأي العامّ".

لاختبار صحة هذا الفرض تمّ رصْد المُتوَسّط الحسابي للسِّمات العامّة لرجُل الأمن في تشكيل صورته الذهنية، واختباره في ضوء

المُتوَسّط الفرضي مقداره (٣) لتحديد الاختلاف في ضوئه من أجل بيان الدَوْر الإيجابي للسِّمات العامّة لرجُل الأمن في تشكيل صورته الذهنية، والجدول رقم (٢٨) يبين نتائج ذلك.

جدول (٢٨): نتائج اختبار (ت) لعينة واحدة للسِّمات العامّة لرجُل الأمن في تشكيل صورته الذهنية.

المُتوَسّط	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة	نتيجة الفرضية البديلة
3.55	0.56	19.79	0.00	قبول

يتّضح من الجدول (٢٨) أن قيمة الاختبار الإحصائي (ت) بلغت ١٩,٧٩ وهي دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل، وبما أن المُتوَسّط الحسابي (٣,٥٥) أكبر من المُتوَسّط الفرضي (٣) وبشكل دال، لذا نقبل الفرضية التي تنصّ على أنه "توجد فروق دالة إحصائيا للسِّمات العامّة لرجُل الأمن في تشكيل صورته الذهنية"، وبما أن المُتوَسّط الحسابي أعلى من المُتوَسّط الفرضي مقداره (٣) لتحديد الاختلاف في ضوئه، فإن ذلك يُشير إلى وجود تأثير إيجابي للسِّمات العامّة لرجُل الأمن في تشكيل صورته الذهنية، وبالتالي نرفض الفرضية التي تنصّ على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ تعود إلى السّمات العامّة لرجُل الأمن في تشكيل صورته الذهنية لدى الرّأي العامّ".

الفصل الخامس

الاستنتاجات والمقترحات

- الاستنتاجات.
- التوصيات.
- المقترحات.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والمُقترحات

أولاً: الاستنتاجات

أشارت نتائجُ الدرّاسة إلى أن أغلبية أفراد عينة الدرّاسة أفادوا بأن أسلوب رجُل الأمن في التعامل مع جمهور الرّأي العامّ كان تعاملاً جيداً أو ممتازاً، وهذا يدل على أن الرّأي العامّ الأردني يحمِل اتجاهاً إيجابياً نحو رجُل الأمن، ومَن أفاد بأن أداء رجُل الأمن غير لائق تمثل بنسبة ضعيفة جداً من إجابات المبحوثين عن الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

وتتفق الدرّاسة الحالية مع دراسة العاجل (٢٠٠٥م)، التي أظهرت بأن للشرطة صورة إيجابية جيدة لدى الجمهور. وتتفق مع دراسة الشّرمان (٢٠٠٣م)، التي خَلُصت إلى أن صورة رجُل الشرطة لدى المُواطِن القَطَري إيجابية، حيث رآها كذلك ما يزيد على ٨١٪ من أفراد العينة.

وتختلف هذه الدرّاسة مع دراسة منصور (١٩٩٧م)، التي خَلُصت إلى أن الصّورة الذهنية لجهاز الشرطة في شمال الأردن هي صورة فقيرة وسلبية في معظم الأحيان.

وبسؤال عينة الدراسة عن وسائل الاتصال التي ساهمت في تشكيل الصّورة الذهنية لدى الرّأي العامّ عن رجُل الأمن.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن التلفاز من أهم مصادر تكوين الصّورة الذهنية عن رجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني، ويليه شبكات التواصل الاجتماعي، ثم الإذاعة.

وهذه النتائج منطقية إذ أفادت كثير من الدراسات والمؤلفات العلمية أن التلفاز من أكثر الوسائل الإعلامية تأثيراً في الجمهور نتيجة استحواذه وسيطرته على الجمهور، ويتميز التلفاز عن وسائل الإعلام الأخرى بأنه يعطي صورة حيّة، أو صامتة مصحوبة بتعليق صَوتي يتضمن في ثناياه معالجة فكرية، وذلك هو ميدان اللقاء مع الجماهير، وقد استطاع التلفاز كوسيلة اتصال جديدة أن يزيد في الإنسان الطابع المسؤول ويثيره، إذ يقابل الوعي الخامل بتدفق الإعلام، ويمنح فرصة التعبير للذين لم يحصلوا على الحق في الكلام، وتكمُن أكبر الثورات التي أحدثتها أجهزة التلفزة في السماح للأعداد الهائلة من عامّة الشعب بالتعبير الشخصي عن آرائهم على الشاشة الصغيرة (الشطري، ٢٠١٣، ص٦٥-٦٦).

وتتفق هذه الدرّاسة مع دراسة (Mawby, 2008)، التي خَلُصت إلى أن وسائل الإعلام التقليدية (تلفاز، وإذاعة، وصحافة) تعدّ أحدَ المصادر التي يعتمد عليها الجمهور في الحصول على المعلومات عن نشاطات الشرطة وأخبارهم.

كما تتفق مع دراسة (Callanan, Valerie, 2011)، التي خَلُصت إلى أن عرض الأخبار التلفازية، وتناول برامج الواقع للجرائم تساهم بشكل ملحوظ في زيادة الثقة بالشرطة.

وبسؤال عينة الدراسة عن أساليب الاتصال التي ساهمت في تشكيل الصّورة الذهنية لدى الرّأي العامّ عن رجُل الأمن.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن أعلى نسبة كانت للتعامل المباشر مع رجُل الأمن، وأنها من أهم مصادر الصّورة الذهنية السائدة لدى الرّأي العامّ عن رجُل الأمن، التي أسهمت في تشكيل صورة رجُل الأمن الذهنية، وتفسّر هذه النتيجة أن الرّأي العامّ الأردني يتعامل بشكل كبير مع رجُل الأمن، كما تُوضّح مدى قرب رجُل الأمن من الرّأي العامّ الأردني.

ويعدّ الأصدقاء المصدر الثاني من مصادر تشكيل الصّورة الذهنية عن رجُل الأمن لدى أفراد العينة، كما جاء دَوْر الأقارب في تشكيل الصّورة الذهنية عن رجُل الأمن لدى أفراد العينة في المرتبة الثالثة، أما الندوات، والمحاضرات، والمؤتمرات، فقد كان دَوْرها في تشكيل الصّورة الذهنية عن رجُل الأمن منخفِضاً لدى أفراد عينة الدرّاسة.

وتتفق هذه الدرّاسة مع دراسة خليل (٢٠١٢م)، التي خَلُصت إلى أن الخِبرة والتعامل المباشِرين مع جهاز الشرطة كانا في المرتبة

الأولى، من بين أكثر الوسائل الاتصالية والإعلامية التي يلجأ إليها الرّأي العامّ الفلسطيني في تكوين الصّورة الذهنية عن هذا الجهاز.

كما أشارت النتائج إلى أن أبرز السّمات العامّة التي ساهمت في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني، تتمثل في سِمة "أنيق وحَسَن المظهر"، وتفسّر هذه النتيجة بأن رجُل الأمن يهتم بمظهره الخارجي ولباسه.

كما دلت النتائج إلى أن سِمة "مُنضبط" جاءت بالمرتبة الثانية، وتفسّر هذه النتيجة أن الرّأي العامّ الأردني يرى رجُل الأمن ملتزماً بالقانون، إضافة إلى أن سِمة "قادر على تحمل مسؤولياته الأمنية" التي جاءت بالمرتبة الثالثة. وتفسّر هذه النتيجة أن الرّأي العامّ الأردني يثق برجُل الأمن بتحمله مسؤولياته، وهذا يؤدي إلى شعور الرّأي العامّ الأردني بالأمن والاطمئنان لوجود رجُل أمن قادر على تحمل مسؤولياته.

وجاءت سِمة "مِهْنِيّ في أداء عمله" بالمرتبة الرابعة، وتفسّر هذه النتيجة أن رجُل الأمن كما يراه الرّأي العامّ الأردني مِهْنِيّ في أداء عمله، فهو لا يؤمن بالوساطة أو المحسوبية، وهذا ما تؤكده سِمة "يستغل نفوذه لتحقيق مصالحه الشخصية" التي جاءت في المرتبة الأخيرة، لتدل على مِهْنيّة رجُل الأمن العامّ الأردني.

وتتفق نتائج الدرّاسة الحالية مع نتائج دراسة المطيري (٢٠١٢م)، التي أظهرت أن أفراد عينة الدرّاسة موافقون تماماً على السّمات

العامّة الواجب توافرها في رجُل الأمن، للمساهمة في تشكيل صورته الذهنية، وأهمها: (مُفيد، شُجاع، نَظيف، وَفِيّ، مَوثوق، مُتعاون، مُسالم، مُجتهد، مُنضبط، نَزيه، صادِق، صَبور، مَحبوب).

وأشارت النتائج بأن أعلى مُتوَسّطات كان "تحدّد دَوْر رجُل الأمن في حماية أمن المجتمع"، وتفسّر هذه النتيجة مدى اطلاع الرّأي العامّ الأردني على قانون الأمن العامّ، ومدى إيمانهم بهذا القانون بتحديد دَوْر رجُل الأمن في حماية أمن المجتمع.

كما يثق الرّأي العامّ بقانون الأمن العامّ بتحديد حقوقه وواجبات رجُل الأمن، فقد جاءت العبارة "تحديد واجبات رجُل الأمن وحقوق المُواطِن" في المرتبة الثانية.

وكان أدنى مُتوَسّط حسابي للفِقْرة "تجعل المُواطِن شريكاً لرجُل الأمن في العملية الأمنية" مُرتَفِعاً، وهذا يدل على أن جميع الفقرات التي تُشير إلى دَوْر القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني مُرتَفِعة.

وعلى الرغم من عدم تناول الدراسات السابقة هذه النتيجة إلا أن الباحث يفسر هذه النتائج بما تؤديه القوانين من تنظيم للعلاقة المتبادلة بين رجُل الأمن والمُواطِن، والمتمثلة في بيان الحقوق والواجبات لكل من رجُل الأمن والمُواطِن ما يشكل مصدراً مهماً في تشكيل الصّورة الذهنية حوله.

أشارت النتائج إلى أن أفراد العينة من الرّأي العامّ الأردني راضون عن أداء رجُل الأمن وسلوكه، وجاءت الفقرة "يحمي الشخصيات العامّة والأماكن المهمة" في المرتبة الأولى، وتليها في المرتبة الثانية فقرة "يحمي أرواح المُواطِنين وأعراضهم وممتلكاتهم" وتفسّر هذه النتيجة رضا الرّأي العامّ عن رجُل الأمن الأردني في أداءه لمهمة الحماية، ويتفق الباحث مع هذه النتيجة، حيث إن محاضر أجهزة الأمن لم تسجل أي واقعة اغتيال في المجتمع الأردني، بالإضافة إلى قلة جرائم القتل في الأردن، وهذه النتيجة تقودنا إلى أن صورة رجُل الأمن لدى الرّأي العامّ إيجابية.

وجاءت في المرتبة الثالثة فقرة "يكافح الجريمة ويلاحق المجرمين"، وتليها في المرتبة الرابعة فقرة "يحافظ على حقوق المُواطِن وكرامته"، وتدل هذه النتيجة على أن جهاز الأمن العامّ الأردني جهاز قوي قادر على مكافحة الجريمة، والمحافظة على أمن المُواطِن.

وتُوضّح النتائج مدى رضا الرّأي العامّ عن تقيدّ رجُل الأمن بالأنظمة والتعليمات الخاصة بحماية المُواطِنين، كما أن الرّأي العامّ راضٍ عن تصرّف رجُل الأمن بالمواقف الحرجة، وتفسّر هذه النتيجة أن تصرّف رجُل الأمن بالمواقف الحرجة لم يأت من فراغ، بل نتيجة التدريب المكثف والمستمر، والخبرة، والمعرفة، وقوة الشخصية التي يتمتع بها رجُل الأمن.

وأقل مُتوَسّط حسابي كان للفِقْرة "يرى نفسه فوق القانون"، وإن جميع الفقرات تُشير إلى أن رضا الرّأي العامّ الأردنيّ عن أداء رجُل الأمن وسلوكه يميل إلى الارتفاع.

وتتفق نتائج الدرّاسة الحالية مع دراسة الشّرمان (٢٠٠٣م)، التي أظهرت أن نسبة ٧٠٪ من أفراد العينة راضية عن أداء رجُل الشرطة وسلوكه الشخصي، وتتفق مع دراسة المطيري (٢٠١٣م)، التي أظهرت وجود علاقة طَردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١ فأقل بين الصّورة الذهنية لدى الجمهور عن رجُل الأمن، ومدى رضاه عن أسلوب تعامل رجُل الأمن، حيث يتّضح أنه كلما تحسّنت الصّورة الذهنية لدى الجمهور عن رجُل الأمن تحسّن رضاه عن أسلوب تعامله.

وأشارت النتائج بأن أعلى مُتوَسّط كان للفِقْرة "تدعم الصّورة الإيجابية لرجُل الأمن"، وأنّ أقل مُتوَسّط حسابي كان للفِقْرة "تروّج لصورة سلبية عن علاقة رجُل الأمن بالمُواطِن"، وأن جميع الفقرات التي تُشير إلى دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن كانت تميل إلى الارتفاع، كما تُشير إلى أن وسائل الإعلام ساهمت في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن العامّ لدى الرّأي العامّ الأردني بشكل إيجابي.

وتتفق هذه الدرّاسة مع دراسة (Cooke & others ,2009)، التي بينت استمرار دَوْر وسائل الإعلام جهة رقابية مستقلة على أداء الشرطة بنشر أنشطة الشرطة المختلفة وبثها إلى الجمهور.

كما تتفق مع دراسة (Bellew,2001)، التي خَلُصت إلى إن وسائل الإعلام تؤثر على الشرطة لتغيير الممارسات الأمنية حتى تتمكن من الوصول لمجالات محددة غير متوفرة لمنظمات، ووسائل إعلام أخرى.

وأشارت النتائج بأن جميع فقرات دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية جاءت مُرتَفِعة، لتدل على أن ثقافة المجتمع الأردني على درجة عالية من الوعي، وهي لا تتعارض مع النّظُمُ والقوانين، والتشريعات، بل مكمّلة للقانون والنظام العامّ الأردني، وأنها عامل إيجابي، ومساعد، ومعاون لرجُل الأمن العامّ، ومن هنا تنبع أهمية البيئة الاجتماعيّة.

وقد جاءت الفِقْرة "تدعو المُواطِن إلى الالتزام والتقيّد بالقوانين والأنظمة"، في المرتبة الأولى.

وأقل مُتوَسّط حسابي كان للفِقْرة "تحث على ترسيخ الاحترام المتبادل بين رجُل الأمن والمُواطِن" و"تعين رجُل الأمن على حل الكثير من المشاكل"، اللتين بلغ مُتوَسّطهما الحسابي ٣,٨٨، وهذا يدل على أن البيئة الاجتماعيّة ساهمت في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني بشكل إيجابي.

وعلى الرّغم من عدم تناول الدراسات السابقة هذه النتيجة بشكل مباشر، إلا أننا نجد البيئة الاجتماعيّة تتضمن خبرات ذات علاقة في رجُل الأمن يتناقلها الأفراد بينهم؛ لتدل على واقع تعامل رجُل الأمن في التصرف مع المُواطِنين وحماية ممتلكاتهم، الأمر الذي يُسهم في بناء صورة ذهنية حول رجُل الأمن.

مناقشة نتائج فرضية الدرّاسة الأولى التي تنصّ على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ تعود إلى السّمات الديموغرافية لجمهور الرّأي العامّ في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن".

أشارت نتائج الدرّاسة إلى أن الفروق بين المُتوَسّطات والعوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن بلغت مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى ٠,٠٥ للعوامل جميعها، باستثناء دَوْر البيئة الاجتماعيّة، حيث تبين أن الإناث لديهنّ مُتوَسّطات حسابية أعلى من الذكور على العوامل جميعها، ما يُشير إلى أن الإناث يَرَيْن مدى مساهمة السّمات العامّة، والقوانين، ومدى رضا الرّأي العامّ، ووسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن في الأردن.

وتُوضّح هذه النتيجة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لجمهور الرّأي العامّ في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تُعزى لمتغير النوع لصالح الإناث. ويعلل الباحث هذه النتيجة بأن الإناث بحكم أدوارهِنّ الاجتماعيّة هُنّ أكثر حاجة لحمايتهنّ من

خلال الأمن، ويَعْتَمِدْنَ عليه في حال وجود أي طارئ يهدّدهنّ، لذا نجد البيئة الاجتماعيّة تعزّز الدَوْر والصّورة المدعّمة لرجُل الأمن.

كما تبيّن من النتائج أن الفروق بين المُتوَسّطات في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لم تبلغ مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى ٠,٠٥ للعوامل جميعها باستثناء دَوْر وسائل الإعلام، حيث كانت الفروق دالة لمن أعمارهم بين ١٨-٢٧ سَنة من جهة، والفئات العمرية ٢٨-٣٧ سَنة، و٤٨ سَنة فأكثر من جهة أخرى، إذ إن المُتوَسّطات الحسابية لدَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن كانت أعلى لدى أفراد الفئة العُمْرية ٢٨-٣٧ سَنة و٤٨ سَنة فأكثر، مقارنة بالفئة العُمْرية ١٨-٢٧ سَنة. وتبين هذه النتيجة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لجمهور الرّأي العامّ في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تُعزى لمتغير العُمْر لصالح الفئتين العُمْريتين ٢٨-٣٧ سَنة و٤٨ سَنة فأكثر.

ويعلل المؤلف هذه النتيجة بأن المُواطِنين الأكبر عُمْراً هم أكثر خبرة وتعرضاً للمواد الإعلامية التي تتناول رجُل الأمن، والتي لها دَوْر مهمّ في تشكيل صورته الذهنية. كما يتوقع أن يكون المُواطِنون الأكبر عُمْراً لديهم صوره أكثر استقراراً حول رجُل الأمن.

كذلك توصلت النتائج إلى أن الفروق بين المُتوَسّطات في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لم تبلغ مستوى

الدلالة الإحصائية عند مستوى ٠,٠٥ للعوامل جميعها (السّمات العامّة، القوانين، مدى رضا الرّأي العامّ، دَوْر وسائل الإعلام، دَوْر البيئة الاجتماعيّة)، وتُوضّح هذه النتيجة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لجمهور الرّأي العامّ في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تُعزى لمتغير مكان الإقامة. ويعلل المؤلف هذه النتيجة بأن ممارسات رجُل الأمن في مختلف مناطق المملكة تتبع النهج نفسه، وتحكمها السياسات نفسها، لذا نجد أن صورة رجُل الأمن لم تختلف باختلاف مكان الإقامة.

ودلت النتائج أيضا بأن الفروق بين المُتوَسّطات في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن بلغت مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى ٠,٠٥ للعوامل جميعها (السّمات العامّة، القوانين، مدى رضا الرّأي العامّ، دَوْر وسائل الإعلام، دَوْر البيئة الاجتماعيّة)، لذا توجد فروق دالة إحصائياً في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير المستوى التعليمي؛ حيث دلت النتائج بأن المستجيبين الأقل تعليماً حصلوا على مُتوَسّطات حسابية أعلى مقارنة بالمستجيبين من ذوي التعليم الأعلى. وتُوضّح هذه النتيجة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ لجمهور الرّأي العامّ في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تُعزى لمتغير المستوى التعليمي لصالح الأقل تعليماً. ويعلل المؤلف هذه النتيجة بأن المُواطِنين الأكثر تعليماً من المتوقع أن يكون

لديهم توقعات مختلفة إلى حدّ ما حول رجُل الأمن، مقارنة بالأقل تعليماً. وبالمقابل فقد نجد المُواطِنين الأقل تعليماً لديهم توقعات أقل نسبياً ما يجعل صورة رجُل الأمن في نظرهم أكثر استقراراً.

كذلك، فقد تبين أن الفروق بين المُتوَسّطات في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لم تبلغ مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى ٠,٠٥ للعوامل جميعها (السّمات العامّة، القوانين، مدى رضا الرّأي العامّ، دَوْر وسائل الإعلام، دَوْر البيئة الاجتماعيّة)، لذا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعيّة.

كما أن الفروق بين المُتوَسّطات للعوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن بلغت مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى ٠,٠٥ للعوامل جميعها (السّمات العامّة، القوانين، مدى رضا الرّأي العامّ، دَوْر وسائل الإعلام دَوْر البيئة الاجتماعيّة)، لذا توجد فروق دالة إحصائياً في العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لمتغير طبيعة العمل، حيث إن المستجيبين الذين يعملون بوظيفة عامل حصلوا على مُتوَسّطات حسابية أقل، مقارنة بالمستجيبين مثل: (نائب، وأستاذ جامعي، ومُدرّس).

وهذا يُشير إلى أن تقدير العوامل المساهمة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن تبعاً لطبيعة العمل كان أعلى لدى فئات مثل:

(نائب، وأستاذ جامعي، ومُدرّس). ويعلل المؤلف هذه النتيجة بأن متغير طبيعة العمل يسهم في تشكيل إيجابي، كما الحال في مِهن النّواب، والتعليم الجامعي، والتعليم العامّ، الذين يعتمدون على رجال الأمن في تدعيم عملهم المتمثل في توفير الأمن، وحماية ممتلكاتهم، وأدوارهم الاجتماعيّة والمِهْنيّة.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية التي تنصّ على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ تعود إلى ما تقدمه وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ".

أشارت نتائج الدرّاسة إلى وجود فروق دالة إحصائياً لـدَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن، وإلى وجود تأثير إيجابي لوسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن".

ويعلل المؤلف هذه النتيجة بأن الإعلام يلعب دَوْراً محورياً ومركزياً في تشكيل صورة رجُل الأمن الذهنية بالتركيز على إنجازاته وأدواره، وتصرّفاته، حيث إن الإعلام المحلي في الغالب يُظهر رجُل الأمن في الدَوْر المِهْنيّ الخاص به، ويسجل له إنجازاته في مختلف مجالات الحياة ويقرّ مِهْنيّته.

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة التي تنصّ على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ تعود إلى القوانين في تشكيل

الـصّورة الذهنيـة الإيجابيـة، أو الـسلبية لرجُـل الأمـن لـدى الـرّأي العامّ".

أشارت نتـائج الدرّاسـة إلى وجـود فـروق دالـة إحـصائياً لـدَوْر القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمـن لـدى الـرّأي العـامّ الأردني، وإلى وجود تأثير إيجـابي للقـوانين في تـشكيل صـورة رجُـل الأمن. ويعلل المؤلف هذه النتيجة بأن القوانين إطار تنظيمي للعلاقـة المتبادلة بين رجُل الأمن والمُـواطِنين، حيـث إن القـوانين تـبين لرجُـل الأمن واجباته وحقوقه، كمـا هـو الحـال بالنـسبة للمُـواطِنين، وهـذا يسهم في خلق توقعات من رجُل الأمن في ضوء ما يشرع من قوانين.

مناقشة نتائج الفرضية الرابعة التي تـنصّ علـى أنـه: "لا توجـد فـروق ذات دلالـة إحـصائية عنـد مـستوى ٠,٠٥ يعـود إلى البيئـة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنيـة الإيجابيـة، أو الـسلبية لرجُـل الأمن لدى الرّأي العامّ".

تبين وجـود فـروق دالـة إحـصائياً في دَوْر البيئـة الاجتماعيّـة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُـل الأمـن، ووجـود تـأثير إيجـابي للبيئـة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن. ويعلـل الباحـث هذه النتيجة بأن البيئة الاجتماعيّة لها تداخل كبير، ومتبادل مع رجُـل الأمن، حيث تتضمن المعايير والقـيم الاجتماعيّـة تـصورات تـصرف رجُل الأمن مع المُواطِنين، ومعرفة واجباته في حماية الأعـراف والقـيم الاجتماعيّة، إضافة إلى حمايـة المناسـبات الاجتماعيّـة، كمـا أن هنـاك

دوائر متخصصة في جهاز الأمن العامّ تتواصل مع المُواطِنين، مثل: الشرطة المجتمعية التي تربطها شراكة مع المُواطِنين في معالجة مختلف القضايا الحياتية والأمنية.

مناقشة نتائج الفرضية الخامسة التي تنصّ على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ تعود إلى السّمات العامّة لرجُل الأمن في تشكيل صورته الذهنية لدى الرّأي العامّ".

أشارت نتائج الدرّاسة إلى وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ تعود للسِّمات العامّة لرجُل الأمن في تشكيل صورته الذهنية، وإلى وجود تأثير إيجابي للسِّمات العامّة لرجُل الأمن في تشكيل صورته الذهنية.

ويعلل المؤلف هذه النتيجة بأن رجُل الأمن يتمتع بالعديد من السّمات الإيجابية مثل: (أنيق وحسن المظهر، ومُنضبط، وقادر على تحمّل مسؤولياته الأمنية، ومِهْنيّ في أداء عمله، وشُجاع، وقويّ الشخصية، وصادِق، وصاحِب ذَوق في تعامله مع المُواطِن، وعَفيف النفس، وواسِع الصدر)، وهذه الصفات جميعها تشكل علاقة إيجابية في تطوير العلاقة بين رجُل الأمن والمُواطِنين؛ ما ينعكس إيجابياً على صورة رجال الأمن من سماتهم العامّة.

النتائج العامّة

١-إن الرّأي العامّ الأردني يحمل اتجاهاً إيجابياً نحو رجُل الأمن العامّ.

٢-إن أهمّ مصادر الصّورة الذهنية السائدة لدى الرّأي العامّ الأردني عن رجُل الأمن، هي: التعامل المباشر بنسبة ٦٤,٨٪، والتلفاز بنسبة ٦٠,٩٪، والأصدقاء بنسبة ١٦,٧٪، وشبكات التواصل الاجتماعي بنسبة ١٤,٤٪.

٣-إن من أهم السّمات العامّة لرجُل الأمن من وجهة نظر الرّأي العامّ الأردني، هي: (أنيق وحَسَن المظهر، ومُنضبط، وقادر على تحمّل مسؤولياته الأمنية، ومِهْنيّ في أداء عمله، وشُجاع، وقويّ الشخصية، وصادِق، وصاحِب ذوق في تعامله مع المُواطِن، وعَفيف النفس، وواسِع الصدر...).

٤-إن التشريعات والقوانين الناظمة للعلاقة بين رجُل الأمن والمُواطِن تساهم في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني بشكل إيجابي بنسبة ٧٩,٦٢٪.

٥-إن الرّأي العامّ الأردني راضٍ عن أداء رجُل الأمن العامّ وسلوكه بنسبة ٧٢,٤٪.

٦-إن وسائل الإعلام تُساهم في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني بشكل إيجابي بنسبة ٨٣,٨٠٪.

٧-إن البيئة الاجتماعيّة تُساهم في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني بشكل إيجابي بنسبة ٧٨,١٦٪.

٨-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ تعود إلى السّمات الديموغرافية: (النوع، والعمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعيّة، وطبيعة العمل) لجمهور الرّأي العامّ الأردني في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

٩-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ تعود إلى السِمة الديموغرافية (مكان الإقامة) لجمهور الرّأي العامّ الأردني في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

١٠- وجود فروق دالة إحصائياً لدَوْر وسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن، وإلى وجود تأثير إيجابي لوسائل الإعلام في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

١١- وجود فروق دالة إحصائياً لدَوْر القوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن لدى الرّأي العامّ الأردني، وإلى وجود تأثير إيجابي للقوانين في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

١٢- وجود فروق دالة إحصائياً في دَوْر البيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن، وإلى وجود تأثير إيجابي للبيئة الاجتماعيّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

١٣- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥ تعـود للـسِّمات العامّة لرجُل الأمن في تشكيل صورته الذهنيـة، وإلى وجـود تـأثير إيجابي للسِّمات العامّة لرجُل الأمن في تشكيل صورته الذهنية.

ثانياً: التوصيات

١-أن تضطلع إدارة الأمـن العـامّ بمهمّـة توعيـة كوادرهـا وتثقـيفهم، لرفع مستوى مهاراتهم الاتصالية بالرّأي العامّ، بإقامة دَوْرات لهـم في هذا الخصوص.

٢-أن يتولّى القائمون على المؤسسات الإعلامية مهمّة تعزيـز صـورة رجُل الأمن ودعمها، وذلـك بـالتعريف بإنجـازاتهم وجهـودهم في حفظ الأمن.

٣-أن تهتم مديرية الأمن العامّ بإنتـاج بـرامج تلفازيـة تتحـدث عـن أهمية رجُل الأمن وإنجازاتـه، والـصعوبات الـتي يواجههـا، وفـتح المجال للرأي العامّ للمشاركة فيها.

٤-أن يحرص المسؤولون في جهاز الأمـن العـامّ علـى اختيـار أفـضل الرجال كفايـة، ودرايـة، وخلقـاً، للمناصـب القياديـة في الأجهـزة الأمنية.

٥-أن يتفاعل رجال الأمن مع المجتمع المحلّـي بالمـشاركة في الفعاليـات الاجتماعيّة، لتقوية العلاقة بين رجال الأمن والمُواطِنين.

٦-أن تُخَصّص للأجهزة الأمنية صفحات على شبكة الإنترنت، ومواقع التواصل الاجتماعيّ بهدف التواصل مع المُواطِنين.

٧-أن تحرص مديرية الأمن العامّ على تكريم المُواطِنين الذين يقومون بمساعدة رجال الأمن، وتحفيزهم من أجل تشجيع باقي المُواطِنين.

٨-أن تقوم دائرة العلاقات العامّة بتفعيل دَوْر صندوق المقترحات في مديريات الأمن العامّ، لفتح المجال أمام الرّأي العامّ للتعبير عن رأيه، وتقديم شكوى في حال تضرّره من رجال الأمن.

٩-أن تقوم أجهزة الأمن العامّ بإجراء دراسات وبحوث علميّة تطّلع من خلالها على رأي الجمهور في أداء أجهزة الأمن.

ثالثاً: المقترحات

يمكن إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية حول:

١-مدى توفر المهارات الإنسانية، والذاتية لرجُل الأمن في التعامل مع الجمهور.

٢-دَوْر القيم الأخلاقية في طبيعة عمل رجُل الأمن.

٣-الصعوبات والمشاكل التي يواجهها رجُل الأمن في المجتمع.

٤-دَوْر العلاقات العامّة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الأمن.

٥-المستوى التعليمي لرجُل الأمن، وعلاقته بطريقة تعامله مع الرّأي العامّ.

٦-تأثير الربيع العربي، وما حدث في الدول العربية على الصّورة الذهنية لرجُل الأمن العامّ الأردني.

المصادر والمراجع

المصادر:

- القرآن الكريم.
- مسلم، أبو الحسين مسلم بن الحجاج، **صحيح مسلم**، دار إحياء الكتب العربية، القاهرة، ١٩٥٥م.
- ابن منظور، جمال الدين أبو الفضل محمد بن مكرم، **لسان العرب**، تحقيق عبد الله الكبير وآخرين، المجلد،١و٢، دار المعارف، القاهرة.
- السجستاني، سليمان بن الأشعث، **سنن أبي داود**، المكتبة التجارية الكبرى، القاهرة، ١٩٣٥م.

المراجع:

أولاً :القوانين:

- قانون الأمن العامّ رقم ٣٨ لسَنة ١٩٦٥م وتعديلاته.

ثانياً: الكتب:

❖ **الكتب باللغة العربية:**

- إبراهيم، حسين محمود، **ميثاق الشرف وضوابط الالتزام المِهْنيّ بالقيم لرجُل الأمن، القيم الأخلاقية المرتبطة برجُل الأمن،**

أبحاث الندوة العلمية، المركز العربي للدراسات الأمنية، الرياض، ١٩٨٨م.

- أبو أصبع، صالح خليل، **العلاقات العامّة والاتصال الإنساني**، دار الشروق، عمّان، ١٩٩٨م.
- أبو أصبع، صالح خليل، **الدعاية والرّأي العامّ**، دار البركة، الأردن، ٢٠١٢م.
- أبو شامة، عباس، **المعايير النموذجية المطلوبة لرجُل الأمن**، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، ١٩٩٢م.
- أبو شنب، جمال محمد، **نظريات الاتصال والإعلام**، دار المعرفة الجامعية، مصر، ٢٠٠٦م.
- أفارفار، علي، **علم نفس الصّورة**، ط١، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت،١٩٩٧م.
- إمام، إبراهيم، **الإعلام والاتصال بالجماهير**، ط٢، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة،١٩٧٥م.
- إمام، إبراهيم، **العلاقات العامّة والمجتمع**، ط٣، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة، ١٩٧٦م.
- الباز، علي، **العلاقات العامّة والعلاقات الإنسانية والرّأي العامّ**، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، ٢٠٠٢م.
- بدر، أحمد، صوت الشعب، **دَوْر الرّأي العامّ في السياسة العامّة**، وكالة المطبوعات، الكويت، ١٩٧٣م.

- بدر، أحمد، **الرّأي العامّ طبيعته، وتكوينه وقياسه ودَوْره في السياسة العامّة**، دار قباء، القاهرة، ١٩٩٨م.
- بدر، أحمد، **الرّأي العامّ والسياسة العامّة**، الدار المصرية السعودية، القاهرة، ٢٠١٠م.
- البعلبكي، منير، **قاموس المورد**، دار العلم للملايين، بيروت، ١٩٨٦م.
- بهنام، رمسيس، **الإجراءات الجنائية تأصيلاً وتحليلاً**، منشأة المعارف، الإسكندرية، ١٩٧٧م.
- بهنسي، محمد عبد الرؤوف، **الرّأي العامّ في الإسلام**، دار الجيل للطباعة، الفجالة، ١٩٦٦م.
- التهامي، مختار، **الرّأي العامّ والحرب النفسية**، ط٢، دار المعارف بمصر، القاهرة، ١٩٧٢م.
- التهامي، نقرة، **الأصول الإسلامية للشرطة ورجال الأمن، آراء في الإعداد النموذجي لرجُل الأمن**، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، ١٩٨٨م.
- الجبور، سناء محمد، **الإعلام والرّأي العامّ العربي والعالمي**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠١٠م.
- الجمال، راسم؛ وعيّاد، خيرت، **إدارة العلاقات العامّة**، ط١، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ٢٠٠٤م.
- حجاب، محمد منير، **أساسيات الرّأي العامّ**، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، ١٩٩٨م.

- حجاب، محمد منير، **الاتصال الفعال للعلاقات العامّة**، ط١، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، ٢٠٠٧م.
- الحربي، عبد الكريم بن عبد الله، **دَوْر مشاركة الشباب في دعم الأجهزة الأمنية**، ط١، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ١٩٩٩م.
- حسين، سمير محمد، **الرّأي العامّ الأسس النظرية والجوانب المنهجية**، ط١، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٩٧م.
- حسين، سمير محمد، **الإعلام والاتصال بالجماهير والرّأي العامّ**، ط١، عالم الكتاب، القاهرة، ١٩٨٤م.
- حسين، سمير محمد، **بحوث الإعلام**، ط٢، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٩٥م.
- خزاعلة، عبد العزيز، **الشرطة المجتمعية المفهوم والأبعاد**، ط١، مركز الدراسات والتدريب، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ١٩٩٨م.
- خضور، أديب، **(أ) صورة العرب في الإعلام الغربي**، ط١، المكتبة الإعلامية، دمشق، ٢٠٠٢م.
- خضور، أديب، **(ب) الإعلام الأمني**، ط١، المكتبة الإعلامية، دمشق، ٢٠٠٢م.
- خليل، عادل عبد الغفار، **الإعلام والرّأي العامّ**، ط١، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ٢٠٠٣م.

- الدبيسي، عبد الكريم علي، **الـرّأي الـعـامّ عـوامـل تـكـويـنـه وطـرق قياسـه**، ط١، دار المسيرة، عمّان، ٢٠١١م.
- الدليمي، عبد الرزاق محمـد، **(أ) العـلاقـات العـامّـة في التـطبيـق**، ط١، دار جرير للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠١٣م.
- الدليمي، عبد الرزاق محمد، **(ب) العـلاقات العامّة والعـولمة**، ط١، دار جرير للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠١٣م.
- الدليمي، عبد الرزاق محمـد، **العـلاقـات العـامّـة رؤيـة مـعـاصـرة**، ط١، دار وائل للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠١١م.
- ربابعـة، غـازي إسماعيـل، **الـرّأي الـعـامّ والعـلاقـات الـعـامّـة**، دار البشير، عمّان، ١٩٨٧م.
- رضـا، عـدلي سـيد محمـد، **صـورة رجُـل الـشـرطـة في الـدراما التـلـفـازيـة**، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٨٧م.
- الزعبي، سلافه فاروق، **صـورة العـرب في الإعـلام الأمريكـي**، دار ورد للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠٠٦م.
- ساري، حلمي خضر، **صـورة الـعـرب في الـصـحـافـة البريطـانيـة**، ط١، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ١٩٨٨م.
- سراج، سعيد، **الـرّأي الـعـامّ مـقـوماتـه وأثـره في الـنـظـم الـسـيـاسـيّـة الـمـعـاصـرة**، ط٢، الهيئة المصرية العامّة، القاهرة، ١٩٨٦م.
- سعد، إسماعيل علي، **الاتـصـال والـرّأي الـعـامّ**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٧٩م.

- سلطان، محمد صاحِب، **مبادئ الاتصال: الأسس والمفاهيم**، ط١، دار المسيرة، عمّان، ٢٠١٤م.
- سليمان، شريفة رحمة الله، **دَوْر الاتصال والعلاقات العامّة في الحكومة الإلكترونية**، مركز الإمارات للدراسات والبحوث، ٢٠٠٩م.
- سليمان، ميخائيل، **صورة العرب في عقول الأمريكيين**، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ٢٠٠٠م.
- سميسم، حميدة، **الرّأي العامّ وطرق قياسه**، ط١، دار ومكتبة الحامد، عمّان، ٢٠٠٢م.
- سميسم، حميدة، **نظرية الرّأي العامّ مدخل**، دار الشؤون الثقافية، العراق، ١٩٩٢م.
- الشطري، حامد مجيد، **الإعلان التلفازي ودَوْره في تكوين الصّورة الذهنية**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمّان، ٢٠١٣م.
- شلبي، كرم، **معجم المصطلحات الإعلامية**، ط١، دار الشروق، القاهرة، ١٩٨٩م.
- صالح، سليمان، **وسائل الإعلام وصناعة الصّورة الذهنية**، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، ٢٠٠٥م.
- طاش، عبد القادر، **صورة الإسلام في الإعلام الغربي**، ط٢، الزهراء للإعلام العربي، القاهرة، ١٩٩٣م.

- طاش، عبد القادر، **الصّورة النمطية للإسلام والعرب في مرآة الإعلام الغربي**، شركة الدائرة الإعلامية، الرياض، ١٩٨٩م-١٤٠٩هـ.
- الطراونة، محمد إبراهيم، **اتجاهات المُواطِن العربي نحو رجُل الأمن**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٨م.
- طلعت، شاهيناز، **الرّأي العامّ**، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة، ١٩٨٣م.
- العامّري، سلوى حسني، **تصورات المثقفين المصريين لخصائص بعض الجماعات القومية واتجاهاتهم نحو هذه الجماعات**، العامّري، ١٩٨٣م.
- العبد، عاطف عدلي، **الاتصال والرّأي العامّ**، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٣م.
- العبد، عاطف عدلي، **صورة المعلم في وسائل الإعلام**، ط١، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٧م.
- عبد الحميد، محمد، **نظريات الإعلام واتجاهات التأثير**، ط٣، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٤م.
- عجوة، علي، **العلاقات العامّة والصّورة الذهنية**، ط١، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٨٣م.
- العجوي، مصطفى، **دروس في العلم الجنائي**، التصدي للجريمة، ط١، دار نوفل للنشر، بيروت، ١٩٨٠م.

- العسكر، فهد بن عبد العزيز بدر، **الصّورة الذهنية، محاولة لفهم واقع الناس والأشياء**، دار طويق للنشر والتوزيع، الرياض، ١٩٩٣م.
- العلاق، بشير، **نظريات الاتصال مدخل متكامل**، دار اليازوري العلمية، الأردن، ٢٠١٠م.
- العمرات، أحمد صالح، **الشرطة الأردنية: التنظيم، الواجبات، العمليات، العمرات**، عمّان، ١٩٩٣م.
- العمرات، أحمد صالح، **الشرطة والمُواطِن، مفهوم الوظيفة الشرطية ودَوْر المُواطِن فيها، العمرات**، عمّان، ١٩٩٠م.
- الفار، محمد جمال، **المعجم الإعلامي**، ط١، دار أسامة، عمّان، ٢٠٠٦م.
- مجاهد، جمال، **الرّأي العامّ وقياسه**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٧م.
- مديرية الأمن العامّ، **الشرطة النسائية**، مديرية الأمن العامّ، عمّان، الأردن، ١٩٨٣م.
- مديرية الأمن العامّ، **الأمن العامّ في ٦٠عاماً**، مديرية الأمن العامّ، عمّان، ١٩٨١م.
- مديرية الأمن العامّ، **دَوْر العلاقات العامّة في الأمن العامّ في التوجيه والتثقيف والتوعية**، دار الناس للصحافة والنشر والدراسات والإعلام، عمّان، ١٩٩٣م.

- مراد، كامل خورشيد، **مدخل إلى الرّأي العامّ**، ط٢، دار المسيرة للنشر، عمّان، ٢٠١٢م.
- مرزوق، أسعد، **موسوعة علم النفس**، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، ١٩٨٧م.
- المصري، علي علي صالح، **وظيفة الشرطة في النظم الوضعية والشريعة الإسلامية**، ط١، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٨م.
- مصطفى، عبد الحكيم خليل، **الصّورة الذهنية وحملات العلاقات العامّة**، ط١، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١٣م.
- المعلا، محمد خليفة، **مسألة العلاقة بين الشرطة والجمهور**، مركز البحوث والدراسات، الشارقة، ١٩٩٩م.
- مكاوي، حسن؛ والسيد، ليلى، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، ط١، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ١٩٩٨م.
- ناصر، إسلام، **على درب حذيفة بن اليمان**، سلسلة الوعي الأمني، مطابع منصور، غزة، ١٩٩٤م.
- النجار، أحمد عبد العزيز، **استراتيجيات تطوير الفاعلية الاجتماعيّة**، مركز البحوث والدراسات الأمنية والاجتماعيّة، أبو ظبي، ١٩٩٤م.
- ندا، أيمن منصور، **الصّورة الذهنية والإعلامية عوامل التشكيل واستراتيجيات التغيير**، برس، القاهرة، ٢٠٠٤م.

- نصر، مارلين، **صورة العرب والإسلام في الكتب الفرنسية المُدرّسية**، ط١، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ١٩٩٥م.
- ياسين، السيد، **الشخصية العربية بين المفهوم الإسرائيلي والمفهوم العربي**، مركز الدراسات السياسيّة والاستراتيجية، القاهرة، ١٩٧٤م.
- الكتب المترجمة إلى اللغة العربية:
- جان ستوتزل، وآلان جيرار، **استطلاع الرّأي العامّ**، **ترجمة عيسى عصفور**، ط٢، منشورات عويدات، بيروت، باريس، ١٩٨٢م.
- جيمس لنت، **الحسين سيرة حياة**، ترجمة شفيق جميعان، دار النسر، عمّان، ١٩٩٠م.
- دانييل كاتز، دَوْروين كارترايت، صمويل إلدرزفيلد، ألفريد ماكلنج لي، **الإعلام والرّأي العامّ**، ترجمة محمود كامل المحامي، ط١، دار نهضة مصر، القاهرة، ١٩٨٢م.
- الفريد سوفي، **الرّأي العامّ**، ترجمة كامل عياد، دار دمشق، ١٩٦٢م.

الكتب الأجنبية:

- Davison, W.P. **The public opinion process. Public Opinion Quarterly**, New York, 1958.

- Westphalen, marie-hélène, **Communicator: Le guide de la communication d'entreprise**, 4 edition, Paris, 2004.
- Philip Kotler, Bernard Dubois, **Marketing Management**, 11 edition, Paris, 2004.

ثالثاً: الدَوْريات:

- أبو العلا، هاني بن محمود عبد الله، **تقويم المهارة الإدارية لدى القيادات الوسطى في قطاع الأمن العامّ**، كلية الدراسات الشرطية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ١٤٢٣هـ.
- التحافي، عبد الوهاب عبد الرزاق، **الشرطة والأمن السياحي**، مجلة الفكر الشرطي، الشارقة، المجلد١٧، العدد٦٦، ٢٠٠٨م.
- الجبوري، إرادة زيدان، **مفهوم الصّورة الذهنية في العلاقات العامّة**، مجلة الباحث الإعلامي، كلية الإعلام، جامعة بغداد، العدد٩، ٢٠١٠م.
- حويتي، أحمد، **دَوْر المؤسسات الأمنية في التثقيف الأمني والوقاية من الجريمة**، مجلة الفكر الشرطي، الشارقة، المجلد٨، العدد١، ١٩٩٩م.
- الدسوقي , أحمد، **الصّورة الذهنية لرجُل الشرطة لدى الرّأي العامّ المصري** , ورقة عمل مقدمة إلى إحدى دَوْرات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، مشروع دعم القدرات في مجال حقوق الإنسان، أكاديمية مبارك للأمن، ٢٠٠٥م.

- الشيلخي، عبد القادر، **أخلاقيات رجُل الشرطة، مجلة الفكر الشرطي**، مركز بحوث شرطة الشارقة، الإمارات، المجلد ٦، العدد٤، ١٩٩٨م.
- العطار، محمد، **علاقة الشرطة بالمجتمع، دَوْرية الفكر الشرطي**، مركز بحوث شرطة الشارقة، الإمارات، العدد١٣، ١٩٩٥م.
- فليح، علي موفق؛ وعبد الأمير، علي عبد الهادي، **الصّورة الذهنية لرجُل المرور لدى جمهور مدينة بغداد، دراسة ميدانية**، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، العدد٤٣، بغداد، ٢٠١٣م.
- كردي، أحمد السيد طه، **إدارة الصّورة الذهنية للمنظمات في إطار واقع المسؤولية الاجتماعيّة**، جامعة بنها، مصر، ٢٠١١م.
- الكومي، محمد مسعد، **الرّأي العامّ والشرطة**، بحث مقدم لمعهد تدريب ضباط الشرطة، فرقة القيادات الأولى دَوْرة ٤٨، القاهرة، ١٩٨٤م.
- محمد، شادن إبراهيم، **المتغيرات المؤثرة على صورة جهاز الشرطة**، مجلة الفكر الشرطي، مركز بحوث شرطة الشارقة، الإمارات، العدد٥١، ٢٠٠٤م.
- مخلوف، سمير أحمد، **الصّورة الذهنية دراسة في تصور المعنى**، مجلة جامعة دمشق، مجلد ٢٦، العدد ١و٢، ٢٠١٠م.
- منصور، تحسين، **الصّورة الذهنية لمجلس النواب وانعكاساتها على انتخابات المجلس الرابع عشر لعام ٢٠٠٣م**، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، جامعة آل البيت، العدد١، ٢٠٠٥م.

- منصور، تحسين، **ممارسات العلاقات العامّة في مديرية الأمن العامّ الأردنية من وجهة نظر الجمهور الداخلي**، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات،العدد٢، ٢٠٠٢م.
- منصور، تحسين، **العلاقات العامّة والصّورة الذهنية لجهاز الشرطة في شمال الأردن**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعيّة، المجلد ٢٤، ١٩٩٧م.
- موسى، سعود محمد، **حدود دَوْر الشرطة في تدعيم حق الأفراد في الوجود الآمن**، مجلة كلية الدراسات العليا، أكاديمية مبارك للأمن، القاهرة، ٢٠٠١م.
- هلال، محمد ناجي، **واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة دراسة اجتماعيّة**، مركز بحوث شرطة الشارقة، ٢٠٠٧م.

رابعاً: الرسائل والأطاريح:

الرسائل العربية:

- الجحني، علي بن فايز، أهمية **الحس الأمني لضباط الأمن، دراسة تطبيقية على ضباط الأمن العامّلين بشرطة منطقة الجوف**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٤م.
- خليل، نبيل أحمد اسماعيل، **دَوْر الصحافة في تشكيل الصّورة الذهنية لرجُل الشرطة لدى الرّأي العامّ الفلسطيني: دراسة ميدانية**، ٢٠١٢م.

- دحلان، خالد خميس، **السّمات الشخصية لرجُل الأمن لدى السلطة الوطنية الفلسطينية وعلاقتها ببعض المتغيرات**، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٧م.
- الشّرمان، عديل، **الصّورة الذهنية لرجُل الشرطة لدى المُواطِن العربي: دراسة حالة على المجتمع القطري**، ٢٠٠٣م.
- الطراونة، محمد، **اتجاهات المُواطِن العربي نحو رجُل الأمن: دراسة تطبيقية على المجتمع الأردني**، ٢٠٠٨م.
- الطناني، رامي، **مهارات رجُل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية: دراسة تطبيقية على رجال الشرطة العامّلين بمحافظة غزة**، ٢٠١٠م.
- العجوري، علي محمد، **الأمن الأخلاقي، دراسة قرآنية موضوعية**، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩م.
- المطيري،ساير، **الصّورة الذهنية لرجُل الأمن كما يدركها الجمهور السعودي: دراسة ميدانية في مدينة الرياض**، ٢٠١٢م.

الرسائل الأجنبية:

- Alaajel, Aaref Muhammad, **A Case Study of Police Public Relations in the United Arab Emirates / Ministry of Interior**, MA 2005.
- Callanan, Valerie, **Media and public perceptions of the police: examining the impact of race and personal experience**, 2011.

- Castro,Daniel, **The Impact of Police and Media Relations on a Crisis**, 2006.
- Cooke, Louise ; **Sturges, Paul, Police and Media Relations in an Era of Freedom of Information**, 2009.
- Mawby, Robert, **The police, the media and their audiences**, 2008.
- Steven S. Bellew, **Media Influence On Executive Police Decision – Making**, 2001.

خامساً: الندوات والمؤتمرات:

- تركستاني، عبد العزيز، **دَوْر أجهزة العلاقات العامّة في تكوين الصّورة الذهنية عن المملكة**، ورقة عمل مقدمة إلى المنتدى الإعلامي السنوي الثاني، الرياض، ٢٠٠٤م.
- السيد، ليلى حسين، **صورة أفريقيا في وسائل الإعلام المصري ولدى الشباب الجامعي**، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني لأكاديمية أخبار اليوم تحت عنوان الصحافة وآفاق التكنولوجيا، القاهرة، ٢٠٠٣م.
- الكحكي، عزة مصطفى، **دَوْر وسائل الإعلام في تشكيل صورة أمريكا في أذهان الشباب الجامعي المصري**، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي الثامن لكلية الإعلام، جامعة القاهرة، ٢٠٠٢م.

سادساً: المقالات المنشورة في الصحف:

- المعـاني، نـايف، ١١نيـسان ٢٠١٤م، **الأمـن العـامّ.. محطـات في تاريخ الوطن**، صحيفة الدستورالأردنية، ٢٠١٤م، العـدد ١٦٧٩١، ص٤.

سابعاً: المواقع الإلكترونية:

- www.pollcenter.gov.eg
- www.isu.psd.gov.jo
- www.rangers.psd.gov.jo
- www.katc.psd.gov.jo
- www.psd.gov.jo
- www.dos.gov.jo

خلف لافي الحلبا الحمّاد ★ الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني

Image of The Policeman
inThe Jordanian Public Opinion



خلف لافي الحلبا الحماد

مواليد المُوقر (عمان-الأردن).

- حاصل على درجة الماجستير في الصحافة والإعلام / جامعة البترا، بتقدير امتياز، وبمعدل 4/4، والأول في الكلية.
- حاصل على درجة البكالوريوس في الصحافة والإعلام / جامعة البترا، بتقدير امتياز، وبمعدل 4/3.83، والأول في التخصص.

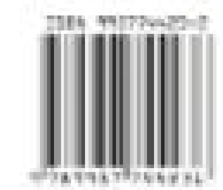
الخبرات العملية:

- ضابط متقاعد من مديرية الأمن العام ورئيس لعدة مراكز أمنية 1993-1998.
- مراقب دولي في قوات حفظ السلام الدولية / هيئة الأمم المتحدة (كمبوديا) 1992-1993.
- ضابط مشارك في مستشارية العشائر / الديوان الملكي 1998-2001.
- رئيس مجلس التطوير التربوي لمنطقتي مغاير المبا والمشتية للواء الموقر.
- رئيس تحرير مجلة الأمجاد عام 2011م.
- مؤسس مدونة الحمّاد/قبيلة بني صخر: kalafalhamad.blogspot.com

الأوسمة والجوائز:

- وسام الاستحقاق العسكري من الدرجة الخامسة من جلالة المغفور له الملك الحسين بن طلال طيب الله ثراه.
- وسام الخدمة الطويلة المخلصة من عطوفة مدير الأمن العام.
- وسام هيئة الأمم المتحدة ووسام حفظ السلام الأردني.
- شارة الكفاءة الإدارية والفنية، وشارة الوفاق والاتفاق (مديرية الأمن العام).
- درع جامعة البترا وشهادة التفوق العلمي من دولة الأستاذ الدكتور عدنان بدران (2010-2011).
- درع منتدى البواسل الثقافي لعام 2012م.
- درع مديرية التربية والتعليم للواء الموقر لعام 2014م.

طبع في مطابع الأمن العام





دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع



www.darkonoz.com

dar_konoz@yahoo.com info@darkonoz.com



Cover Design: Mohammad Ayyoub